

Technická univerzita v Liberci

---

**FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ**

**Katedra:** Sociálních studií a speciální pedagogiky

**Studijní program:** Sociální práce

**Studijní obor** Sociální pracovník a penitenciární péče  
**(kombinace):**

**STRES V POLICEJNÍ PRÁCI**  
**STRESS AT POLICE WORK**

**Bakalářská práce:** 08-FP-KSS-4004

**Autor:**

Daniela BUŠKOVÁ

**Podpis:**

\_\_\_\_\_

**Adresa:**

Jabloňová 409/19

460 01, Liberec 12

**Vedoucí práce:** Mgr. Zdeněk Kovařík

**Konzultant:**

**Počet**

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
68	15	0	20	19	1 + 1 CD

V Liberci dne: 8. 4. 2009

# TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI

## FAKULTA PEDAGOGICKÁ

Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky

### ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

**Jméno a příjmení:**

Daniela Bušková

**Adresa:**

Jabloňová 409, 460 01 Liberec

**Studijní program:**

Sociální práce

**Studijní obor:**

Penitenciární péče

**Kód oboru:**

7502R023

**Název práce:**

STRES V POLICEJNÍ PRÁCI

**Název práce v angličtině:**

STRESS AT POLICE WORK

**Vedoucí práce:**

Mgr. Zdeněk Kovařík

**Termín odevzdání práce:**

15. 04. 2009

Bakalářská práce musí splňovat požadavky pro udělení akademického titulu „bakalář“ (Bc.).

  
vedoucí bakalářské práce

  
děkan FP TUL

  
vedoucí katedry

**Zadání převzal (student):** Daniela Bušková

**Datum:** 28.2.2008

**Podpis studenta:** 

**Cíl práce:**

Popsat vliv působení stresové situace na práci strážníka obecní policie.

**Základní literatura:**

- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Academia, 1998. ISBN 80-200-0689-3
- KEBZA, V. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003. ISBN 80-7071-231-7
- KOPŘÍVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. 1. vyd. Praha: Grada, 1994. ISBN 80-7169-121-6
- ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vyd. Liberec: TU v Liberci, 2006. ISBN 80-7372-105-8
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Praha: 2000. ISBN 80-7178-308-0

## **Prohlášení**

Byl(a) jsem seznámen(a) s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval(a) samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce a konzultantem.

V Liberci dne: 8. 4. 2009

Daniela Bušková

---

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala Mgr. Kovaříkovi za cenné rady, připomínky a doporučení, které mi poskytl při vedení bakalářské práce.

**Název bakalářské práce:** Stres v policejní práci

**Název bakalářské práce:** Stress at police work

**Název bakalářské práce:** Der Stress in der Polizeiarbeit

**Jméno a příjmení autora:** Daniela Bušková

**Akademický rok odevzdání bakalářské práce:** 2008/2009

**Vedoucí bakalářské práce:** Mgr. Zdeněk Kovařík

### **Resumé:**

Bakalářská práce se zabývala problematikou stresu v policejní práci se zaměřením, zda stres působí na strážníky a zda je zvyšován při jednání s agresivními osobami. Vycházela ze současného stavu v obecní policii, kdy jsou na strážníky kladeny vysoké profesní požadavky a zároveň jsou vystavováni stresovým situacím při řešení trestně právních věcí. Cílem práce bylo zjistit, zda stres na strážníky působí, zda ovlivňuje jejich psychickou odolnost a zda je zvyšován při jednání s agresivními osobami. Míra dosažení cíle byla bakalářskou prací naplněna dle původních předpokladů. Práci tvořily dvě stěžejní oblasti. Jednalo se o část teoretickou, která pomocí zpracování a prezentace odborných zdrojů popisovala emoce, stres, agrese a syndrom vyhoření, a část praktickou. Praktická část zjišťovala pomocí dotazníku postoje 30 strážníků v určeném městě k problematice stresu. Výsledky ukázaly, že stres na strážníky negativně působí a je zvyšován při jednání s agresivními občany. Za největší přínos práce vzhledem k řešené problematice bylo možné považovat zmapování situace v obecní policii.

### **Klíčová slova:**

emoce, zátěžové situace, strach, stres, stresor, obranné mechanismy, agrese, syndrom vyhoření, strážník, pomáhající profese

**Summary:**

The bachelor thesis was focused on the questions of the stress at the police work. Whether the stress affects the policemen and whether the stress increases by the contact with aggressive people. The thesis came out of the present conditions of the municipal police, when high occupational requirements are put on the policemen and at the same moment the policemen are exposed to stress situations by the solving of the criminal cases.

The aim of the work was to find out, whether the stress affects the policemen, whether influences their mental endurance and whether the stress increases by the contact with aggressive people.

The results of the thesis conformed to the beginning hypothesis. The thesis consisted of the two pivotal parts- theoretic and experimental. The theoretic part by the processing and the presentation of the specialized publication described emotions, stress, aggression and burnout syndrome. The experimental part through the answer sheet searched for the opinion of the 30 policemen in a given city on the questions of the stress. The results indicated that the stress affects the policemen negatively and that the stress increases by the contact with aggressive people. The most important benefit of the thesis was the description of the municipal police.

**Keywords:**

emotions, fear, stress, stress starter, defensive mechanism, aggression, burnout syndrome, policeman, helping professions

**Resümee:**

Die Bachelorarbeit befasste sich mit der Stressproblematik bei der Polizeiarbeit, sie konzentrierte sich auf die Frage, ob der Stress auf die Polizisten eine Wirkung ausübt und ob der Stress bei dem Umgang mit aggressiven Personen steigt. Die Arbeit ging von der aktuellen Situation bei der Gemeindepolizei aus, wenn auf die Polizisten hohe Berufsansprüche gestellt werden und sie werden gleichzeitig den Stresssituationen bei der Lösung der strafrechtlichen Sachen ausgesetzt. Das Ziel der Arbeit war es, festzustellen, ob der Stress auf die Polizisten die Wirkung ausübt, ob er ihre psychische Widerstandsfähigkeit beeinflusst und ob der Stress beim Umgang mit aggressiven Personen steigt. Der Maß der Zielerreichung wurde durch die Bachelorarbeit in Übereinstimmung mit den Ursprungsvoraussetzungen erfüllt. Die Arbeit bestand aus zwei Grundgebieten. Es handelte sich um einen theoretischen Teil, der aufgrund der Bearbeitung und Präsentation von Fachquellen Emotionen, Stress, Aggression und Burnout-Syndrom beschrieb. Im praktischen Teil wurden aufgrund der Fragebogen die Ansichten von 80 Polizisten in einer konkreten Stadt zur Integrierung von 30 Polizisten festgestellt. Die Ergebnisse zeigten, dass der Stress auf die Polizisten negativ wirkt und er wird bei dem Umgang mit aggressiven Bürgern erhöht. Zu dem wichtigsten Beitrag der Arbeit, in Bezug auf die oben angeführte Problematik, könnte die Erstellung einer Übersicht der Situation bei der Gemeindepolizei gehören.

**Schlüsselwörter:**

Emotionen, belastende Situationen, Angst, Stress, Stressor, Abwehrmechanismen, Aggression, Burnout-Syndrom, Polizist, helfende Berufe



## Obsah

1 Úvod .....	10
2 Teoretické zpracování problému.....	13
2.1 Emoce .....	13
2.1.1 Strach .....	16
2.1.2 Zátěžové situace .....	19
2.2 Agrese.....	21
2.2.1 Dělení agrese .....	22
2.3 Stres .....	23
2.3.1 Reakce na stres .....	24
2.3.2 Zvládání stresu .....	28
2.3.3 Syndrom vyhoření .....	29
2.3.4 Policejní stres .....	35
3 Praktická část .....	40
3.1 Cíl průzkumu .....	40
3.2 Stanovení předpokladů a použité metody .....	40
3.2.1 Předvýzkum.....	42
3.3 Popis zkoumaného vzorku a průběh průzkumu .....	43
3.4 Výsledky a jejich interpretace.....	44
4 Závěr.....	61
5 Návrh opatření .....	63
6 Seznam literatury .....	66
7 Seznam příloh .....	68

# 1 ÚVOD

Současná doba je uspěchaná a na psychiku člověka jsou kladeny stále vyšší nároky. Stres jako takový se stal populárním tématem. V našem životě se vyskytuje celá řada stresových situací, některé z nich ani nevnímáme, ať už je to hluk, znečištěné ovzduší, spěch, agresivita mezi lidmi nebo závažnější problémy jako je nezaměstnanost, finanční potíže, náročná profese a další. Mnoho lidí často pocituje únavu, apatii – možná počáteční fázi syndromu vyhoření. Tento termín již dávno není pouhým klišé bez významu, ale stal se zavedeným lékařským termínem. Vztah k pracovní činnosti – žádoucí a oblíbené, která byla dříve naplněním života – se mění a stává se negativním, je provázen pocity zklamání a marnosti, až se zdá nemožné v této činnosti ještě někdy pokračovat. Pracovní výkon je zhoršen, často je též přítomna změna vztahu ke klientům ve smyslu negativních až cynických pocitů a postojů.

Psychický stav je charakterizován pocity psychického, zvl. emocionálního vyčerpání, odosobněním a ztrátou zájmu na dalším osobním růstu, snížením osobních aspirací. Ve vztahu k původně vykonávané profesi a většině s ní souvisejících okolností se objevují hostilní (nepřátelské) pocity, úzkost, deprese, negativismus, emoční oploštění, lhostejnost. Vztah k sobě je charakterizován tendencí ke sníženému sebevědomí, k negativnímu mínění o sobě, zejména pokud jde o pracovní kompetence.

Mezi pomáhající profese se spolu s pedagogy, zdravotními sestrami, lékaři, hasiči, sociálními pracovníky řadí také policisté, potažmo strážníci obecní policie. Právě do této oblasti autorka směřovala bakalářskou práci, protože sama jako strážník řadu let pracuje. Bakalářská práce se bude zabývat problematikou stresu v policejní práci, zda stres působí na strážníky a zda je zvyšován při jednání s agresivními osobami. Smyslem práce bylo prozkoumání prožívání stresu strážníky, jeho působení na ně, zjištění, zda jsou stresem ovlivňováni, zároveň také zjištění základních postojů ke své práci, k její

náročnosti i k jejím problematickým faktorům. Současný stav vykazuje značnou stagnaci v osobním růstu zaměstnanců, kteří pro něho nemají motivaci. Cílem práce bylo teoreticky i prakticky zmapovat celkovou situaci se zaměřením na stres.

Za důležité faktory, ovlivňující schopnost jednotlivce vyrovnat se s účinky stresu, je považována osobnost jedince a sociální opora, tedy systém sociálních vztahů a vazeb. Osobnostní charakteristiky se v podmínkách stresu promítají do procesů zvládnání stresu (coping) a to tak, že rozhodujícím způsobem ovlivňují hodnocení stresogenních situací a výběr strategií k jejich zvládnutí, a tím i následné psychické procesy (např. emoce). Celkově je v popředí zájmu organizací rozvoj programů zaměřených na osobní rozvoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech, týmovou spolupráci, zvýšení podílu pracovníků na řízení ad.

### ***Cíl bakalářské práce***

Není pochyb o tom, že všude kolem nás můžeme pozorovat existenci stresu, jsme jím ovlivněni natolik, že leckdy už nevnímáme jeho působení, protože máme pocit, že stres tvoří již nevyhnutelnou součást našeho života. Pomáhající profese jsou těmi, kterým nejvíce hrozí syndrom vyhoření. Je to odvislé od prací v časovém tlaku, zodpovědností za bezpečnost a zdraví jiných osob, vysokými nároky na psychiku, na odborné znalosti, a konkrétních specifik dané profese. U strážníků obecní policie to je mj. jednání s agresivními občany. Je důležité, aby se i sami strážníci dozvěděli, jaké riziko jim hrozí. Z toho důvodu práce mapuje, alespoň v mezích možností, situaci strážníků. Hlavním cílem je zjistit, je-li práce strážníka skutečně riziková, zda i v této profesi, stejně tak jako např. u policisty republikové policie, je stres na denním pořádku, zda jej prožívá, zda stres ovlivňuje výkonnost strážníka či zda je pro něho rizikovým faktorem.

Výsledky bakalářské práce napomohou v orientaci nového vedení v organizaci v práci se zaměstnanci, kdy důležitým faktorem je profesionální rozvoj členů týmu a jejich podpora a rozvoj jako celku.

### ***Struktura bakalářské práce***

Bakalářská práce je rozdělena na dva oddíly. První, teoretický oddíl, popisuje základní údaje o výše uvedené problematice. Ta je rozdělena do tří částí. První se zabývá popsáním emocí, jejich rozlišení a zvládání. Druhá část je věnována problematice agrese. Poslední, třetí část je zaměřena na stres, reakcemi na stres, způsobům vyrovnání se s ním a syndromu vyhoření.

Praktický oddíl se opírá o statistické zpracování dotazníku a vyhodnocení stanovených hypotéz, včetně návrhu opatření.

## 2 TEORETICKÉ ZPRACOVÁNÍ PROBLÉMU

### 2.1 Emoce

Co jsou emoce, zná každý z vlastního prožívání. Jsou spjaté s určitou aktivační úrovní organismu. „Řada sociálních situací však neumožňuje okamžité odreagování, a tím odbourání zvýšené aktivační hladiny. V takových situacích pak dochází zpravidla k odsunutému uvolnění nashromážděného vzrušení vůči náhradnímu objektu. Psychoanalýza označuje tyto jevy všedního dne pojmem městnání a přesouvání afektu.“<sup>1</sup> Tuto energii lze vybit prostřednictvím fyzického či psychického pohybu. Na tomto principu pracují různé relaxační techniky. Naměstnané afekty mohou vyústit do různých poruch v oblasti psychiky i těla, do psychosomatických onemocnění (např. vysoký krevní tlak, kožní nemoci apod.). Dlouhodobé městnání afektů může uvolnit prudké situačně nepřiměřené odblokování v podobě nekontrolovaných afektů.

Příkladem emocí jsou radost, strach, hněv, soucit, vzdor, lítost atd. Většina autorů zabývajících se emocemi soudí, že je definovat nelze, protože to jsou specifické zážitky, jako je např. zážitek nějaké barvy. Existují však pokusy o tzv. nominální definice, kde se podává výčet podstatných znaků emocí, které je umožňují odlišit od jiných psychických jevů. Tyto znaky se označují také jako dimenze emocí a jsou to: libost – nelibost (příjemné, nepříjemné), vzrušení – uklidnění a napětí – uvolnění; druhá a třetí dimenze jsou slučovány v jedinou, a sice úroveň vzrušení. Každá emoce se tedy vyznačuje buď určitou mírou libosti, nebo nelibosti a určitou mírou vzrušení, avšak k tomu přistupuje ještě specifická zážitková kvalita, která činí obsah té které emoce tím, čím zážitkově je, např. kvalita strachu, hněvu atd.

---

<sup>1</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 115

Definice emocí musí zahrnovat její následující tři aspekty či komponenty :

- a) prožívání nebo vědomé pociťování
- b) procesy, které se odehrávají v mozku a v nervové soustavě<sup>2</sup>
- c) pozorovatelné projevy výrazu, zejména v obličeji<sup>2</sup>

Zkráceně lze říci, že emoce lze definovat jako schopnost reagovat na různé podněty prožitkem libosti a nelibosti, spojeným s fyziologickými reakcemi a změnou aktivity, event. i dalšími vnějšími projevy. Dispozice k emočnímu prožívání je vrozená, emoční prožitky vznikají spontánně a nelze je zásadním způsobem ovlivnit. Lze je pouze regulovat, potlačovat a duševní obsahy, které nejsou subjektivně přijatelné, vytěšňovat.<sup>3</sup>

### **Funkce emocí**

Funkcí emocionality je základní orientace a regulace, směřující k adaptaci na dané podmínky. Emoce se mohou snadno měnit, což lze chápat jako projev citlivosti na různé podněty a jejich změnu, resp. proměny jejich subjektivního významu.

1. Emoční prožitky představují bazální a iracionální hodnotící kritérium. Emoční informace může být nepřesná, ale je komplexní a velmi rychlá. Projev se subjektivním hodnocením reality, které se liší od racionálního posuzování. Určitým problémem emočního hodnocení může být nejednoznačnost, tj. ambivalence a proměnlivost citových prožitků. Někdo může mít rád svého partnera, ale vadí mu některé způsoby jeho chování, někdy je na ně až alergický. Lidé touží po jasnosti a jednoznačnosti, protože posiluje jejich pociť jistoty a bezpečí.

---

<sup>2</sup> srov. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: 1998, s. 414

<sup>3</sup> srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 143

2. Emoční prožívání má určité charakteristiky, které svědčí pro adaptivní funkci emocí. Citové prožitky mají tendenci směřovat k průměru, vyvolávající podněty nejsou v jednoznačném a přímém vztahu k pocitům, které vyvolávají. To znamená, že stejná situace v jednom případě vyvolá pouze určité rozladění a jindy bude následovat bouřlivá afektivní reakce. Tento fakt je vyjádřen v Yerkes-Dodsonově pravidlu, které říká, že člověk dosahuje nejlepšího výkonu tehdy, jestliže je jeho emoční ladění spíše neutrální.
3. Emoce mají i regulativní charakter, ovlivňují míru aktivizace organismu, mají stimulující nebo tlumivý účinek. Tuto schopnost lze chápat jako vrozený, základní mechanismus autoregulace. Objekty, které vyvolávají nepříjemné pocity jsou považovány za nežádoucí a člověk usiluje o to, aby se jich zbavil, vyhnul se jim.
4. Emoce mají velký význam i pro učení. Emocionální prožitek akcentuje význam nějakého poznatku či zkušenosti, a vzhledem k tomu může být snadněji zafixován, ale na druhé straně někdy také eliminován.
5. Vnější projevy emocí mají komunikační funkci. Jejich mimické, resp. další projevy jsou vrozené a do značné míry univerzální, a proto každému snadno srozumitelné. Např. úsměv vyjadřuje ochotu k navázání kontaktu ke spolupráci atd.<sup>4</sup>

Vliv emocí na výkon jedince a na průběh jeho kognitivních procesů má dvojí účinek – příznivý a nepříznivý. Dá se říci, že povaha intenzity emočního prožitku závisí na intenzitě emočního vyladění. Emoce mohou proto jak aktivizovat, tak dezaktivizovat chování. Z tohoto hlediska rozlišujeme emoce stenické, tj. povzbuzující a astenické, tj. tlumící a dezorganizující průběh chování.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 145

<sup>5</sup> srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 110

### 2.1.1 Strach

„Mezi základní lidské emoce patří strach, tísnivý pocit neklidu vyvolaný představou možné ztráty nebo ohrožení někoho nebo něčeho, případně obava, že by k něčemu takovému mohlo dojít, a také tísnivý pocit bázně, vyvolaný představou či očekáváním něčeho nemilého, zlého.“<sup>6</sup> Je obvykle spouštěn nebezpečnými, ohrožujícími či krajně nejistými a nepřehlednými situacemi, vždy podstatnými pro subjektivní pocit člověka, který je ohrožen. Obdobně jako vztek, radost či smutek ho ve svém životě pocítuje každý z nás. Má mnoho tváří a podob. „Jeho součástí jsou tři komponenty, a to tělesný či fyziologický, prožitkový či kognitivní a behaviorální“<sup>7</sup>

Popis komponentů

#### 1. tělesný či fyziologický

Tyto příznaky jsou důsledkem procesů spojených s produkováním velkého množství energie, kterou by měl organismus spotřebovat na vyřešení nebezpečné situace. Jestli tato energie není spotřebována, může dojít k celé řadě známých tělesných obtíží. Může se jednat o napjaté svaly, třes, lapání po dechu a pocity dušení, návaly horka či zimy, sucho v ústech, ztráta pohybové koordinace atd. Tyto příznaky nelze pominout, jsme schopni plně si je uvědomit.

#### 1. prožitkový či kognitivní

Jedná se o určitý uvědomovaný pocit. Tato složka je startérem, ale i posilovačem tělesných reakcí. Kognitivní část strachu nemusí být opřena o myšlenky vyvolané skutečnou situací, může být tvořena také fantazií, očekáváním atd.

---

<sup>6</sup> KRÍVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: 1994, s. 69

<sup>7</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 110



## 2. behaviorální

Kromě dvou výše uvedených komponentů se strach také projevuje v našem vnějším chování. K typickým vzorcům chování patří útek. Mnozí lidé utíkají ze situace, která strach spouští, jiní snižují strach alkoholem, psychotropními látkami, u jiných osob může strach vyprovokovat agresi.

### **Základní druhy strachu**

1. strach
2. úzkost

#### Strach

Negativní emocionální reakce na zcela určitý předmět (objekt), který nám nahání hrůzu. Příkladem může být strach ze psů, strach z pobytu ve velkých výškách. Není rozhodující, o jaký druh jde, ale o to, že předmět (objekt) známe a umíme ho přesně určit.

#### Úzkost

Negativní emoce neurčitého původu. Jde o situace, kdy nemohu přesně říci, čeho se bojím, avšak přitom mám tísnivý pocit a nejasnou představu, že se blíží něco děsivého.

### ***Druhy obav a strachů***

Ø reálný strach – vyjadřuje zděšení ze situace, která fakticky existuje a člověk ohrožuje (řítící se auto, lavina, apod.)

Ø vitální úzkost – jedná se o situace, kdy vše na člověka padá a on se děší toho, co bude, leká se a žije v hrůze (bojí se o svůj život, bojí se co bude dál, aniž by dokázal specifikovat čeho se přesně bojí)

Ø neurotický strach – z původní malé míry strachu může vzrůst až v nadměrné obavy, tzv. fobie

- agorafobie – strach z otevřených prostor a pobytu v nich

- klaustrofobie – strach z uzavřených místností a prostor
- xenofobie – strach z cizího prostředí, z cizích lidí
- phohofobie – strach ze strachu – že někdy přijdu a budu mít strach

Dále existuje celá řada strachů, jako např.:

- Ø strach z odloučení od milované osoby
- Ø strach ze selhání (nebudu stačit na to, co mám udělat)
- Ø strach z potrestání (např. ze špatné známky ve škole, z přestupků u řidičů apod.)

Další dělení :

- Ø psychotický strach – děsivý strach z vymyšlených příšer
- Ø existenciální úzkost – hraniční životní situace<sup>8</sup>

### ***Zvládání strachu a úzkosti***

Strach má v životě člověka své opodstatnění, je přirozeným prostředkem k překonávání nebezpečných situací. Při zvládání strachu je nejjednodušší postup se mu vyhnout. „Ovšem jeho skutečné zvládání vyžaduje opačný postup – vstoupit do strach vzbuzující situace s otevřenými úmysly a předem připravenými strategiemi chování.“<sup>9</sup>

Zvířata jsou od narození naprogramována vrozenými instinkty k přežití, zatímco člověk má takových vrozených forem chování méně. Má však možnost vytvářet pomocí myšlení vlastní programy chování, s čímž je také spojen dvojí druh úzkosti, a to „úzkost volby a úzkost z odpovědnosti.“<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: 1994, s. 71

<sup>9</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 115

<sup>10</sup> KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: 1994, s. 75

Svobodnou volbu lze přijmout, či odmítnout, je možné se životu otevřít nebo uzavřít. S první variantou je spojena úzkost volby, nutnost samostatného rozhodování, setkávání se s různě těžkými životními situacemi, ale rovněž také možnost růstu, dozrávání osobnosti, získávání zkušeností, které rozšiřují možnosti. Je tu také přítomen strach z odpovědnosti, strach, abychom nepromarnili možnosti a zvolili správný způsob.

### **2.1.2 Zátěžové situace**

Působení různých zátěží může vést k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, což se projeví změnou prožívání, uvažování i chování. Tyto situace lze rozdělit z hlediska jejich závažnosti i možného přínosu k dalšímu vývoji potřebných kompetencí celé osobnosti. Jednotlivé zátěžové situace mohou mít pro vznik a rozvoj psychických poruch různý význam.

Problematika adaptace patří ke klasickým psychologickým tématům. Jedná se o rozsáhlý komplex termínů jako zvládání traumatizujících životních krizí, chování člověka v zátěžových situacích, vítězství nad životními těžkostmi, řešení situací s vysokou mírou rizika, psychologické obranné mechanismy v konfliktních situacích rozhodování, kompetence, dosahování změny postojů přesvědčováním, rozhodování se v poměrně nových, neobvyklých a nadměrně těžkých životních situacích, zvyšování odolnosti atd.

#### **Typy zátěžových situací :**

##### **1. frustrace a konflikty**

Vnější či vnitřní překážky blokují možnost uspokojení aktualizovaných potřeb jedince. Obvykle ruší pocit pohody, ale samy o sobě nepředstavují závažnější zátěžové faktory.

### 3. stres

Označení charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže. V současnosti má mnohem širší použití, označuje se jím např. i zátěžová situace nebo stav individua.

### 4. trauma

Náhle vzniklá situace, která má pro jedince výrazně negativní význam, vede k určitému poškození nebo ztrátě. Projevuje se především potížemi v emoční oblasti, traumatizovaný člověk ztrácí pocit jistoty a bezpečí, prožívá úzkost, která je vyjádřením jeho obav do budoucnosti, i smutek, který lze chápat jako truchlení nad ztrátou něčeho důležitého. Traumatizace může být jednorázová i opakovaná. Trauma vyvolává podobnou fyziologickou reakci jako stres, rozdíl je především v počáteční fázi, kdy se obvykle objevuje šok. Postupné uvědomění situace je doprovázeno psychickými reakcemi, které lze chápat jako subjektivně specifický způsob jejího zpracování.

### 5. deprivace

Stav, kdy některá z objektivně významných potřeb, biologických i psychických, není uspokojována v dostatečné míře, přiměřeným způsobem a po dostatečně dlouhou dobu. Deprivační zkušenost patří k nejzávažnějším zátěžovým vlivům, může nepříznivě ovlivnit jak aktuální psychický stav jedince, tak jeho psychický vývoj. Patogenní význam deprivace je závislý na období, kdy člověk takto strádá. V raném věku jsou důsledky citového strádání větší než v pozdějším období.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pracovníky policie a vězeňské služby*. Liberec: 2003, s. 20

## 2.2 Agrese

Agresivita se vyskytovala ve společnosti od nepaměti a současnost není výjimkou. Co je však důležitější, její projevy se stávají nejen čím dál častějšími, ale i latentnějšími a promyšlenějšími. Navíc je zřejmé, že lidstvo si na agresi do velké míry zvyká. Největší vliv na tento posun mají dozajista média, která nám např. prostřednictvím živě zobrazované reality v televizi křiví náš tradiční pohled na násilí. S mnoha lidmi již sledování scén plných násilí a krutosti neudělá zdaleka tolik, kolik by se mohlo očekávat.

Lidské sociální chování je ovlivnitelné výchovou a sociálním prostředím, jeho názory, ideologií. Lidé mohou být více nebo méně agresivní (v dobrém i špatném slova smyslu), mohou být přinuceni k větší nebo menší toleranci nebo intoleranci v různých směrech. Významový pojem slova agrese má dvě různá emoční zabarvení, která jsou protikladná, a proto při použití tohoto slova vzniká pocit nejistoty a rozpaků. Teorií agrese je několik. Jedna z nejstarších uvádí, že „lidé jsou motivováni hledat potěšení a zamezovat bolesti a že kriminální jednání spočívá na stejných principech.“<sup>12</sup> Sigmund Freud se domníval, že lidé jsou ovládáni instinktem k životu a ke smrti, a že agrese představuje instinkt smrti, obrácený do okolí člověka. „Agrese znamená chování a to je individuálně rozdílné.“<sup>13</sup> V psychologii je pojem agrese používán jako souhrnné označení pro rozličné formy chování. Označuje vlastní pozorovatelné chování, agresivitou se rozumí určitá vnitřní pohotovost a k agresivního jednání.<sup>14</sup> Hranice mezi konstruktivní a destruktivní agresivitou jsou křehké a obecná kritéria pro rozlišování jsou vágní a široká. Mezi základní znaky destruktivní agresivity patří touha ničit či ubližovat. Citový doprovod

---

<sup>12</sup> JANATA, J. *Agrese, tolerance a intolerance*. Praha: 1999. s. 20

<sup>13</sup> DAHLKE, R. *Agrese jako šance*. Praha: 2005, s. 36

<sup>14</sup> srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 168

destruktivní agresivity může být různý, až se může jednat o poruchu osobnosti. Vždy signalizuje vážné narušení vztahu jedince k sobě a druhým.

### 2.2.1 Dělení agrese

„Nejčastěji se agrese rozděluje na instrumentální a emocionální.“<sup>15</sup>

#### Ø instrumentální agrese

- je prostředkem k dosažení vnějšího cíle; není provázená vztekem a je-li při tom zraněna druhá osoba, jde o sekundární efekt
- použití instrumentální agrese je založeno na předem připraveném plánu

#### Ø emocionální agrese (nebo také zlostná, vzteklá, hněvivá, afektivní, hostilní)

- je charakteristická přítomností silné negativní emoce, většinou hněvu
- agrese zde není prostředkem, ale cílem sama o sobě

„Další rozlišení agrese je takové, kdy je více odlišena jejich kognitivní a afektivní složka.“<sup>16</sup> Jedná se o agresí:

#### Ø vědomě kontrolovanou – zde aktér počítá s rizikem a přemítá nad důsledky

#### Ø impulzivní – tato agrese bývá spíše spontánním vzplanutím či výbuchem negativních emocí a následných motorických reakcí

Mnohdy je velice obtížné rozlišit různé agresivní projevy, které mohou fungovat v komplexu a zpravidla tak i fungují. Pokusím se však o určité pojmové vystižení.

Agrese může být vymezena nejrozličnějšími způsoby, od výše zmíněných až po pojetí agrese jako vyhledávání záliby v ubližování jiným lidem (v tomto případě je agrese zdrojem potěšení, uspokojení člověka a je prožívána jako

---

<sup>15</sup> NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. Praha: 1999, s. 121

<sup>16</sup> ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. Žďár nad Sázavou: 1999, s. 10

veselí). Většinou je však agrese chápána jako jakákoli forma chování, jejímž cílem je záměrně někoho poškodit nebo mu ublížit, a to ať už fyzicky, či psychicky a emocionálně (např. vyhrožováním, zostouzením atd.) V teorii Barona R. A. je v tomto smyslu agrese definována jako „druh chování realizovaného s cílem ublížit či uškodit živé bytosti, která se naopak snaží tomuto chování vyhnout“.<sup>17</sup> Agrese však může být směřována nejen vůči druhým (např. šikana, domácí násilí), ale i vůči vlastní osobě (např. sebepoškozování, sebevražda). Může být přímá, ale i nepřímá, obranná nebo útočná, vyprovokovaná a nevyprovokovaná atd.

## 2.3 Stres

Stres existuje od počátků lidstva. Zatímco oproti dřívějším dobám, kdy se stres projevoval téměř výlučně v oblasti přežití, jsou dnešní stresové situace zcela odlišné a poplatné technickým vymoženostem, jenž nás obklopují. S tím souvisí hodnoty jako čest, postavení, společenský status, sociální zajištění atd., přičemž při jejich dosahování či obhajování většinou nemůže využít našich instinktů k boji či útěku. Jejich naplnění našim předkům umožnilo okamžité vyřešení stresové situace formou fyzického výkonu a uvolnění tak napětí s tím spojeného. V dnešní době však musíme vyřešit okamžité napětí jinak a většinou až s časovým odstupem, čímž se dostáváme k charakteristice pojmu stres, který v obecném pohledu znamená široký biomedicínký a psychologický pojem. Zahrnuje v sobě popis náročných životních situací, jako např. konflikty, frustrace a negativně vnímané situace vůbec.

„Stres je soubor reakcí organismu na podněty (stresory), které narušují normální funkci organismu. Jedinec je vystaven takovým nárokům (zátěži), o nichž se domnívá, že k jejich zvládnutí nemá dostatečnou adaptační kapacitu.

---

<sup>17</sup> HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. Praha: 2006, s. 365

Podstatná je tedy subjektivita emočního a kognitivního zpracování situace, to, zda člověk subjektivně prožívá a interpretuje situace či podněty jako zátěžové (stresové).“<sup>18</sup> Nezvládání stresu může vést k různým patologickým reakcím a jevům, až i neurózám nebo k psychosomatickým nemocem. „Psychosomatická onemocnění jsou onemocnění afektogenní (souvislost afektů a změn v útrokách), z nichž nejčastější jsou žaludeční vředy a hypertenze.“<sup>19</sup>

### 2.3.1 Reakce na stres

Stres má důsledky jako psychické, tak i fyziologické, což je důsledkem skutečnosti, že vyvolává negativní emoce, úzce spojené s fyziologií organismu.

Fáze stresu:

1. fáze subjektivního uvědomění a prožívání situace či podnětu jako zátěžových (stresových). Důležité je, aby jedinec vnímal rozpor mezi vnějšími nároky a způsobilostí jedince jim čelit
2. fáze poplachová, kdy dochází k aktivaci organismu, resp. aktivaci obranných reakcí organismu (psychických i fyziologických)
3. fáze zvládání. Hledání cest ke zmírnění nebo odstranění stresu, při kterých mohou nastat dvě varianty:
  - Ø fáze zotavovací = zátěž ustoupí či je zvládnuta
  - Ø fáze vyčerpání = zátěž neustoupí či není zvládnuta<sup>20</sup>

Obvykle se stres může členit takto:

1. distres – situace, jimž se nelze přizpůsobit a které vyvolávají negativní emoce. Vyvolávají hlavně strach, hněv, smutek a další negativní emoce.

---

<sup>18</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 9

<sup>19</sup> NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: 1998, s. 546

<sup>20</sup> srov. ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 10



2. eustres – situace sice zatěžující, ale příjemné, jako je např. narození dítěte nebo svatba. Přiměřená míra stresu může člověka aktivizovat, stimulovat jej k hledání účelného řešení takové situace a tím rozvíjet jeho kompetence. Vyhledávání stresových situací může být dokonce i úmyslné, protože navozují pro někoho příjemné pocity, dané vyplavením endorfinů do mozku. Tato tendence se projevuje např. potřebou extrémních sportů, přetěžováním nadměrnými výkony, ale i různých sociálně riskantních aktivit jako je např. trestná činnost.<sup>21</sup>

### **Psychické reakce na stres**

Z hlediska psychických reakcí se jedná o :

a) změna emočního prožívání

V závislosti na typu osobnosti i na vnější situaci může mít emoční reakce různou kvalitu. „Může se jednat o úzkost, vztek a agrese, depresi nebo apatii.“<sup>22</sup>

b) oslabení kognitivních funkcí

V zátěžové situaci se zhoršuje úroveň logického uvažování, významnější změna emočního ladění může zatěžovat zpracování informací, rušivě mohou působit i různé asociace a vtíravé myšlenky, vyvolané zážitkem stresu.<sup>23</sup>

c) aktivace psychických obranných mechanismů

Tyto únikové reakce mohou být různé a jejich smyslem je zachování psychické rovnováhy jedince. Vycházejí ze dvou základních mechanismů, kterými je útok a únik.

Útok je aktivní obranou. Znamená tendenci nějakým způsobem s ohrožujícím a nepřijatelnou situací bojovat. S agresivním typem obrany

---

<sup>21</sup> srov. NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: 1998, s. 544

<sup>22</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pracovníky policie a vězeňské služby*. Liberec: 2003, s. 20

<sup>23</sup> srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 35

souvisí i sklon ke zvýšené až nadměrné aktivitě, jež s aktuálním problémem nějak souvisí.<sup>24</sup>

Oproti tomu únik umožňuje jedinci buď změnit postoj k situaci, hledáním podpory, nebo rezignací na uspokojení. „Jednotlivé druhy obrany se liší rozsahem zkreslení skutečnosti a způsobem, jakým člověk s vnímaným obsahem naloží, jaký k němu zaujme postoj. Může se jednat např. o popření, potlačení a vytěsnění, fantazie, racionalizace nebo somatizaci.“<sup>25</sup>

### **Poruchy vyvolané stresem**

Akutní reakce na stres je závažnou duševní poruchou. Jde o okamžitou, ale krátkodobou „odpověď“ na vážnou stresovou situaci.“<sup>26</sup> Mívá několik fází :

Ø fáze šoku

Dochází k určitému strnutí , zúžení vědomí a snížení pozornosti

Ø fáze diferenciacie obranného stylu

Většinou buď extrémní útlum nebo naopak aktivizaci. Člověk nemusí být ani v této fázi schopen jakékoliv emoční reakce, ale může mít silné emoční prožitky. „Emotivní projevy mohou být různé.“<sup>27</sup>

### **Stresory**

K průvodním jevům současného života patří větší pravděpodobnost extrémních situací, které mohou náhle a svévolně narušit obvyklý každodenní koloběh. Takové situace jsou obecně označovány jako krize. „Situace, které vyvolávají stres se označují jako stresory. Tvoří je tyto skupiny:

Ø vnější stresory (hluk, senzorická deprivace, situace nebezpečí)

---

<sup>24</sup> srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 37

<sup>25</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Základy psychologie. III. díl: Kapitoly z psychologie osobnosti – 1. část*. Liberec: 2000, s. 44

<sup>26</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi“*. Liberec: 2006, s. 36

<sup>27</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 210

- Ø překážky v uspokojení primárních potřeb (spánku, jídla, odpočinku)
- Ø zátěže při výkonu (časová tíseň a nadměrné požadavky, ale i nízké požadavky spojené s monotónní prací)
- Ø sociální stresory (sociální izolace, mezilidské konflikty a problémy)
- Ø konflikty (nutkavé rozhodování, nejistota v pokusech o zvládnutí úkolů)<sup>28</sup>

Každý jednatelce prožívá stres individuálně, jeho prožívání je závislé na více faktorech, např. na subjektivním hodnocení situace, na adaptačních schopnostech organismu, na míře sociální podpory okolí, tedy to, co je pro jednoho stresovou situací, druhý vnímá jako lehce zvládnutelnou překážku.

„Z psychologického hlediska se rozlišují dva typy osobností:

1. osobnost s re–aktivním životním postojem ke stresu
2. osobnost s pro–aktivním životním postojem ke stresu“<sup>29</sup>

V první skupině se osobnosti prezentují jako bezmocné oběti, svou zodpovědnost přenáší na jiné osoby nebo instituce. Osoby ve druhé skupině si aktivně vytvářejí svůj život, přejímají vlastní zodpovědnost, k problémům přistupují angažovaně a pokouší se je ovlivnit, popř. vyřešit.

### **Posttraumatická stresová porucha**

Případy, kdy stresor je tak silný, že jej člověk nemůže zapomenout a opakovaně si jej připomíná, jsou velmi intenzivní. Obvykle se jedná o jednorázový traumatizovaný zážitek. „Silný stres ovlivňuje akutní reakci jedince nebo se může projevit posttraumatickou stresovou poruchou.“<sup>30</sup> Stresorem ale stejně tak může být dlouhodobá zátěž. „Posttraumatická stresová

---

<sup>28</sup> NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. Praha: 1998, s. 544

<sup>29</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi“*. Liberec: 2006, s. 17

<sup>30</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 209

porucha je závažnou psychickou poruchou vznikající jako opožděná, ale dlouhodobá reakce na traumatickou životní událost, která má výjimečně nebezpečný nebo katastrofický charakter a která by pravděpodobně vyvolala hluboké rozrušení téměř u každého jedince.<sup>31</sup> Může se jednat o přírodní katastrofu, terorismus, znásilnění apod. Příznaky, jako např. náhlé nevládnutelné pocity, že se traumatický zážitek bude opakovat, odcizení se lidem, úzkost, deprese nebo pocity viny z přežití velmi negativně zasahují do společenského, pracovního i osobního života jednotlivce. Je zajímavé, že tato porucha má 2 krát častější výskyt u žen. Kromě emoční podpory okolí jsou hlavními způsoby léčby „včasná krizová intervence a psychoterapie.“<sup>32</sup>

### 2.3.2 Zvládání stresu

Při zvládání stresu na člověka působí řada činitelů. Jsou to fyzikální faktory jako hluk, otřesy apod., pak fyziologické vlivy, např. hlad, nemoc, vyčerpání, a dále psychické vlivy jako např. konflikty s druhými lidmi, rovněž to mohou být sociální činitelé, tedy nejistota zaměstnání, problematizovaný způsob výkonu role atd. Zvládání těchto činitelů je možno díky určitým dispozicím jednotlivce jako určitá fyzická zdatnost, určité znalosti a dovednosti.

Prevence stresu a jeho zvládání je jednou z nejvýznamnějších témat psychohygieny. Každý člověk si vytváří v průběhu života své vlastní způsoby vyrovnávání se se stresem a preference těchto technik je značně individuální. K tomuto účelu slouží mechanismy copingu nebo zvládání. Jako dva základní uvádím „zvládání zaměřené na řešení problému a zvládání zaměřené na zlepšení emoční bilance, tj. na zmírnění negativních prožitků. Jde o jakýsi

---

<sup>31</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 37

<sup>32</sup> srov. ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 38

symptomatický způsob reagování, který neřeší základní problém, ale přesto může člověku alespoň dočasně nějak pomoci.“<sup>33</sup>

Stres lze zvládat úspěšně či neúspěšně. Do neúspěšných se řadí „tzv. ruminační a vyhýbavá strategie. Spočívají v uzavření se do sebe, trápení se, neustálé přemílání problémů bez pokusu něco změnit, v opíjení se nebo v hazardérství.“<sup>34</sup> Mezi úspěšné strategie lze využít různé preventivní programy, jako např. antistresové relaxační programy, antistresové aktivity v oblasti emoční (zvládání negativních emocí) nebo i obyčejný humor či správná životospráva a zdravý životní styl. Ovšem i tak se nelze v policejní profesi vyhnout lidství. Policista vnímá, cítí, prožívá sympatie i antipatie. Přestože se snaží ctít a řídit se etickým kodexem policisty, bezpochyby se může stát, že navzdory svému chtění cítí rozpaky v kontaktu s určitým konkrétním člověkem či skupinou osob. Např. po řadě negativních zkušeností ve své profesi zachytí averzi vůči té či oné etické skupině. To, že s takovým pocitem nesouhlasí, nepomůže. Maximálně se může stát, že ho u sebe přestane vnímat – ale to je vývoj k horšímu. V etických kodexech by proto měla být doplněna ještě jedna klauzule, a to aby policista byl připraven vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.<sup>35</sup>

### 2.3.3 Syndrom vyhoření

S vyhořením se setkáváme překvapivě často a jeho důsledky jsou pro organizace velmi závažné. „Je-li naše energetická bilance dlouhodobě záporná (nemáme-li zdroje radosti v životě a nejsme-li dobře zakotveni v těle), dostaneme se do stavu, pro který se ustálil termín syndrom vyhoření.“<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: 2002, s. 36

<sup>34</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 27

<sup>35</sup> srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: 2006, s. 91

<sup>36</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: 2006, s. 101

Zaměstnanci, kteří trpí syndromem vyhoření jsou málo výkonní a často nemocí, jsou nepřátelští vůči kolegům a klientům, ztrácejí zájem o osobní růst a „mají vůbec negativní postoj k vykonávaném profesi.“<sup>37</sup>

## Definice

Jev vyhoření (nebo také burnout) je nejspíš stejně starý, jako sama lidská práce a je typický citovým a mentálním vyčerpáním. Často jde o důsledek dlouhodobého stresu a týká se nejvíce lidí, kteří pracují s jinými lidmi (viz dále). „Od deprese nebo prosté únavy se syndrom vyhoření liší hlavně tím, že se vztahuje výhradně na onu krizovou oblast a jeho součástí jsou pochybnosti o smyslu své práce.“<sup>38</sup>

Syndrom vyhoření je důsledkem dlouhodobě působícího (chronického) pracovního stresu, který je zvládám maladaptivně. Vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně práci s lidmi, na jejichž hodnocení jsou závislé (nebo je pro ně důležité), a tlak na kvalitu a kvantitu výkonu. Jedná se o závažný medicínský a psychologický problém, který významně ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje.<sup>39</sup> Syndrom vyhoření představuje celý soubor příznaků projevujících se zpravidla u tzv. angažovaných pracovníků ztrátou elánu, radosti ze života a především energie a nadšení potřebných při výkonu profese. Dochází tak postupně k celkové stagnaci až rezignaci. Člověk je frustrován, reaguje předrážděností, nedůvěřivostí, depresivitou, apatií, cynismem a celkovým vyčerpáním. Někteří autoři však rozlišují mezi syndromem vyhoření a vyčerpáním. Přestože si jsou oba jevy podobné, jejich rozdíl spočívá v příčinách.

---

<sup>37</sup> *Pražský strážník*. Praha: 2008, s. 18

<sup>38</sup> *Syndrom vyhoření - úvod*. [online]. ©psychoweb.cz, PhDr. Michaela Peterková 2008-2009. [cit. 2008-12-01]

<sup>39</sup> srov. ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 49

Příčinou vyčerpání může být jakýkoliv dlouhotrvající, resp. vleklá zátěž (fyzická, emocionální, psychická), což ovšem neznamená, že by nemohlo dojít k naprostému vyčerpání člověka i na základě nějaké náhlé změny v životě. Poměrně typickým projevem je skutečnost, že u něj trvale převládají negativní aspekty nad pozitivními. Cítí se být v životě nedoceněným a zbytečným.

Syndrom vyhoření se projevuje také fyzickým, emocionálním a mentálním vyčerpáním, ale vše je v zásadě „důsledkem chronické zátěže spojené s dlouhodobým nasazením pro jiné lidi.“<sup>40</sup> Již od sedmdesátých let 20. století se psychologové a lékaři zabývají stavy celkového, především pak psychického vyčerpání, jež se projevuje v oblasti poznávacích funkcí, motivace i emocí a jež zasahuje a ovlivňuje postoje, názory, ale i výkonnost a následně celé vzorce především profesionálního chování a jednání osob, u nichž došlo k iniciaci proměnných, ovlivňujících vznik a rozvoj tohoto syndromu. Tyto stavy se označují jako syndrom vyhoření, „burnout syndrome.“<sup>41</sup>

## **Fáze**

Syndrom vyhoření se vyvíjí v jednotlivých fázích, a to poměrně plíživě, často mnoho let.

### **Fáze nadšení**

Pracovník má velkou angažovanost pro svoji práci a vysoké ideály, kterým se snaží dostát i za cenu chronického pracovního přetěžování.

### **Fáze frustrace**

Výsledky práce neodpovídají původní představě ani vynaloženému úsilí, pracovník se cítí zklamán.

### **Fáze apatie a stagnace**

Člověk polevuje ve své pracovní aktivitě (soustřeďuje se pouze na rutinní profesní postupy) i v nadšení pro práci.

---

<sup>40</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: 2003. s. 158

<sup>41</sup> KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: 2003, s. 3

## Fáze celkového vyčerpání

Dostavují se obtíže v psychické, sociální a tělesné oblasti, které přetrvávají i po snaze o regeneraci sil.<sup>42</sup>

„Pravý syndrom vyhoření není pouhou chronickou únavou, ale je do něj vpletena též otázka hodnoty a smyslu vlastní práce.“<sup>43</sup> Zajímavý je též vztah mezi naplněním smyslu života a vyhořením. Míra vyhoření je nepřímo úměrná naplnění smyslu života. Lidé vykazující vysoké skóre vyhoření mají nízké naplnění smyslu života a naopak čím mají lidé vyšší naplnění smyslu života, tím je u nich nižší skóre vyhoření. Vůli ke smyslu života lze ovšem také vnímat jako něco, co je nám určeno coby úkol k naplnění, jenž nám je předložen něčím transcendentálním. „V procesu vyhoření má svou úlohu i délka zaměstnání. Čím déle je člověk zaměstnán na náročném pracovním úseku v péči o lidi, tím méně mu zpravidla přináší jeho práce uspokojení. V negativním smyslu se začne měnit jak jeho vztah ke klientům či pacientům, tak ke kolegům a dokonce též k přátelům a životnímu partnerovi.“<sup>44</sup>

### *Přehled profesí s rizikem vzniku syndromu vyhoření*

- Ø lékaři
- Ø zdravotní sestry
- Ø další zdravotní pracovníci
- Ø psychologové a psychoterapeuti
- Ø sociální pracovníci a pracovníce ve všech oborech
- Ø učitelé na všech stupních škol
- Ø pracovníci pošt všeho druhu
- Ø dispečeři a dispečerky

---

<sup>42</sup> srov. ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 50

<sup>43</sup> KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: 2006, s. 104

<sup>44</sup> JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: 2003, s. 159



- Ø policisté, především v přímém výkonu služby, kriminalisté a členové posádek motorizovaných hlídek
- Ø právníci
- Ø pracovníci věznic
- Ø profesionální funkcionáři
- Ø poradci a informátoři
- Ø úředníci v bankách a úřadech, orgánech státní správy
- Ø příslušníci ozbrojených sil
- Ø duchovní a řádové sestry
- Ø nezaměstnanecké kategorie (umělci, sportovci atd.) které jsou v kontaktu s lidmi a jsou závislé na jejich hodnocení<sup>45</sup>

***Snížené riziko vzniku syndromu vyhoření je zaznamenáno u lidí :***

- Ø dostatečná asertivita
- Ø schopnost a dovednost relaxovat
- Ø vhodný time-manager (umění nedostat se pod časový tlak)
- Ø pracovní autonomie, pestrost a proměnlivost práce
- Ø odolnost („resilience“) ve smyslu hardiness či smyslu pro koherenci (sense of coherence)
- Ø personal competence, pocit dostatku vlastních schopností zvládat situace
- Ø pocit adekvátního společenského a ekonomického uznání a hodnocení<sup>46</sup>

Zvýšené riziko vzniku syndromu vyhoření přináší již samotný život v současné společnosti, s neustále rostoucím životním tempem (časovým stresem a tlakem na vysoký a kvalitní výkon člověka. Doba produktivního věku, kdy je člověk zapojen do pracovního procesu, se prodlužuje. „Rostou

---

<sup>45</sup> srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: 2003, s. 8

<sup>46</sup> srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: 2003, s. 16

nároky na adaptaci na společenské změny (např. změny politického systému v postkomunistických zemích) a prudký technický rozvoj.“<sup>47</sup>

### **Popis příznaků**

Na psychické úrovni dominuje pocit, že dlouhé a namáhavé úsilí o něco již trvá nadměrně dlouho a efektivita tohoto snažení v porovnání s vynaloženou námahou je nepatrná. Výrazný je pocit celkového, především pak duševního vyčerpání, v duševní oblasti je pak prožíváno především emocionální vyčerpání, dále pak vyčerpání v oblasti kognitivní spolu s výrazným poklesem až ztrátou motivace. Rovněž dochází k utlumení celkové aktivity, ale zvláště k redukci spontaneity, kreativity, iniciativy a invence. Převažuje depresivní ladění společně s pocity smutku, frustrace, bezvýchodnosti a beznaděje. Objevuje se přesvědčení o vlastní postradatelnosti až bezcennosti, jež někdy hraničí až s mikromanickými bludy. Jsou patrné projevy negativismu, cynismu a hostility ve vztahu k osobám, jež jsou součástí profesionální práce s lidmi (pacientům, klientům, zákazníkům).

Na úrovni psychické se projevuje celkový pocit únavy organismu, apatie a ochablosti. Jedinec je rychle unavitelný, objevují se vegetativní obtíže jako bolesti u srdce, změny srdeční frekvence, zažívací obtíže, bolesti hlavy, poruchy spánku, krevního tlaku, bolesti ve svalech, celkově se jedná o zásahy do rytmu, frekvence a intenzity tělesné aktivity.

V úrovni sociálních vztahů se porucha projevuje celkovým útlumem sociability, nezájmem o hodnocení ze strany druhých osob. Je zcela patrná výrazná tendence redukovat kontakt s klienty, často i s kolegy a všemi osobami, majícími vztah k profesi. S tím souvisí zjevná nechuť k vykonávané

---

<sup>47</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 52

profesi a ke všemu, co s ní souvisí. Pracovník trpí nízkou empatií (projevuje se často či téměř vždy u osob s původně vysokou empatií).<sup>48</sup>

### 2.3.4 Policejní stres

Policisté, jsou stejně tak jako jiné profese, ohroženi stresem, přičemž zdroje zátěže jsou specifické. Výraz policejní stres míní takové situace, které většina policistů vnímá jako zátěž spojenou s emocionálním a často i fyzickým vypětím.

Policejní stres však není důsledek špatného psychologického výběru policisty. „Stres se váže k takovému příslušníkovi policie, který:

- Ø byl vybrán podle moderních výběrových procedur (psychologické osvědčení)
- Ø je členem relativně „normálního „ oddělení (tj. zjevně dobrá disciplína, jasná diferenciací rolí, otevřené kooperativní vztahy apod.)
- Ø se během služby ocitl v situaci, která některými svými parametry překračuje obvyklý rámec běžné zkušenosti, narušuje emocionální stabilitu a ve které jsou tudíž příznaky stresu častým a zákonitým jevem“<sup>49</sup>

Nejčastější situace, kdy obvykle u policistů vzniká stres, a které jsou zároveň nejvíce prozkoumané patří : použití střelné zbraně proti člověku (tzv. post-shooting trauma), nasazení zásahové jednotky v nepřehledné situace včetně dramatického vyjednávání s pachatelem zadržujícím rukojmí (posttraumatická stresová porucha), dále situace ohrožující život a zdraví jednajících policistů a také některé mimořádné situace, ve kterých dochází ke kontaktu se smrtí, např. při vyšetřování násilné trestné činnosti.

V Německu policejní psychologové při výzkumu do klasifikace stresových situací vložili další faktor – četnost stresových situací. Vycházeli

---

<sup>48</sup> srov. KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: 2003, s. 9

<sup>49</sup> ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 130

přítom z faktu, že z hlediska četnosti představuje použití zbraně událost, jež je v praxi policisty ojedinělá. Pořadí stresových situací se změnilo a nejvíce stresové situace byly označeny služební jednání s agresivními osobami a dále vedení spisové agendy. Použití služební zbraně bylo na opačném konci důležitosti.<sup>50</sup> To ukazuje na spojitost se stresem strážníka obecní policie.

Rozdíly mezi policisty (Policie České republiky) a strážníky (obecní nebo městská policie) jsou dané hlavně v rozsahu pravomocí a způsobem zřizování. Policie České republiky (dále jen PČR) je zřizována státem jako veřejná instituce a její existence je pevně daná. Zřízení obecní (nebo městské) policie je plně v kompetence dané obce, tato policie je pak organizační složkou obce. Jejím hlavním úkolem je zabezpečování veřejného pořádku, měla by navazovat na tradici četnictva za první republiky. Obecní policie vznikla proto, aby byla nástrojem obce k zabezpečování místních záležitostí veřejného pořádku, které náleží do její samostatné působnosti a aby plnila další úkoly podle zákona.

Osobně dávám městské policii nálepku „být viděn“. Kromě zajišťování veřejného pořádku dále strážníci vykonávají tyto úkoly :

„§ 2 zákona o obecní policii:

- a) přispívá k ochraně a bezpečnosti osob a majetku
- b) dohlíží nad dodržováním pravidel občanského soužití
- c) přispívá v rozsahu stanoveném tímto nebo jiným zákonem k bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích
- d) odhaluje přestupky a jiné správní delikty
- e) upozorňuje fyzické a právnické osoby na porušování obecně závazných právních předpisů a činí opatření k nápravě.“<sup>51</sup>

Oproti tomu PČR má rozsah pravomocí výrazně širší. Policie by měla vytvářet takové klima, ve kterém se občané budou cítit bezpečni a to jak ve

---

<sup>50</sup> srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 135

<sup>51</sup> *Právní servis*. [online]. ©Mgr. Jaroslav Hodrment. [cit. 2009-01-30]

vztahu ke svému životu a zdraví, tak i k majetku. Policie musí svojí činností působit k tomu, aby nebezpečí pokud možno vůbec nevznikala, popřípadě již předem odvracet a eliminovat možné příčiny. Základní motto je obsaženo v § 2 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, který říká: „Policie slouží veřejnosti. Jejím úkolem je chránit bezpečnost osob a majetku a veřejný pořádek, předcházet trestné činnosti, plnit úkoly podle trestního řádku a další úkoly na úseku veřejného pořádku a bezpečnosti svěřené jí zákony, přímo použitelnými předpisy Evropských společenství nebo mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.“<sup>52</sup>

Konkrétní úkoly jsou např. tyto :

- Ø chrání bezpečnost osob a majetku
- Ø spolupůsobí při zajišťování veřejného pořádku, a byl-li porušen, činí opatření k jeho obnovení
- Ø vede boj proti terorismu
- Ø odhaluje trestné činy a zjišťuje jejich pachatele
- Ø koná vyšetřování o trestných činech
- Ø dohlíží na bezpečnost a plynulost silničního provozu
- Ø odhaluje přestupky
- Ø projednává přestupky, pokud tak stanoví zákon č. 200/1990 Sb. o přestupcích či jiný zákon

Na bedrech strážníků však zůstává v mnoha případech prvotní kontakt s trestnou činností nebo nejrůznějšími porušeními zákona, což souvisí s jejich hlavním úkolem – pěší hlídkování zaměřené na konkrétní obec. Z mé třináctileté praxe strážníka obecní policie mohu říci, že díky širokému spektru pravomocí PČR jsou policisté rozmělněni do různých útvarů a na pěší

---

<sup>52</sup> *Právní předpisy*. [online]. ©2008 Policie ČR. [cit. 2008-12-10]

pochůzkovou činnost jim nezbyvá příliš prostoru. Proto strážníci, kteří jsou díky užšímu okruhu pravomocí soustředěni jednak v menším teritoriálním území, jednak se více zabývají jen těmi problematiky, které vymezuje zákon a v neposlední řadě jejich hlavní výkon je pěší pochůzková služba. Bývají prvními např. na místech trestných činů, nebo různých narušování veřejného pořádku, kde dochází k agresivnímu jednání ze strany pachatelů.

„Stres policistů lze vymezit jako stres související s výkonem jejich profese, která přináší specifickou nadměrnou zátěž spojenou s emocionálním a fyzickým vypětím. Tento stres může po několika letech služby vyústit v syndrom vyhoření. Jako podstatný se ukazuje vztah mezi syndromem vyhoření a délkou služebního poměru. Policisté, kteří ve sboru pracovali 6 – 15 let, vykazovali vyšší míru syndromu vyhoření než policisté pracující kratší dobu.“<sup>53</sup>

### ***Zvládání stresových situací v policejní praxi***

Základní formou pro zvládání stresových situací jsou:

1. obranné mechanismy
2. strategie zvládání stresu – účelné, uvědomované cesty zvládání životních obtíží<sup>54</sup>

#### ***Obecné zásady***

- Ø relaxační cvičení a sebeovládání
- Ø nácvik koncentrace na policejní úkol
- Ø zvládání strachu a pocitu nejistoty v nepřehledných situacích
- Ø mentální přípravu (co všechno může nastat a jak se v různých variantách děje správně zachovat)
- Ø pozitivní sebeinstrukce (např. Jsem na situaci připraven a zvládnou ji)

---

<sup>53</sup> ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. Liberec: 2006, s. 70

<sup>54</sup> srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 135

Ø psychologickou přípravu na určité typové situace (jednání s agresorem, jednání s duševně narušeným, jednání s obětí či poškozeným, vyjednávání, zákroky v rodinných krizích, silniční kontroly atd.)<sup>55</sup>

---

<sup>55</sup> srov. ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006, s. 136

## **3 PRAKTICKÁ ČÁST**

### **3.1 Cíl průzkumu**

Jak je zmíněno výše, práce strážníka obecní policie patří do kategorie rizikových povolání s ohledem na stresové zatížení a z toho plynoucí důsledky, jakými jsou např. syndrom vyhoření. Práce policistů obecně je vystavena působení stresu z mnoha stran – ať se již jedná o zátěž psychickou, fyzickou, či sociální, která vyplývá z charakteru jejich práce.

Cílem průzkumu bylo zjistit, zda stres v současném pracovním vytížení strážníků negativně ovlivňuje psychickou odolnost strážníka a v souvislosti s tím bylo dalším tématem zjišťování, zda stres je ovlivňován jednáním s agresivními osobami, se kterými strážníci často přijdou do styku. Snahou je poukázat na problematiku stresu v práci strážníků.

Práce směřuje do oblasti pracovního zařazení strážníka městské policie, její výsledky budou užity v návrhu změny v pracovním postupu ke strážníkům. Byť je předpoklad, že náročnost policejní práce působí obdobně jak na policisty České republiky, tak i na strážníky obecních policí, účelem práce je tuto problematiku prozkoumat z hlediska obecní policie.

### **3.2 Stanovení předpokladů a použité metody**

Bakalářská práce je zaměřena na stres v policejní práci. V praktické části byly stanoveny dva základní předpoklady:

1. Předpokládám, že stres v policejní práci má negativní vliv na psychickou odolnost strážníka obecní policie
2. Předpokládám, že stres strážníka obecní policie je zvyšován při jednání s agresivními osobami



Uvedené předpoklady byly ověřeny pomocí dotazovací techniky a to dotazníku, který se skládal ze tří částí a celkově obsahuje 20 dotazů. Průzkum byl prováděn kvalitativní metodou. Autor si je vědom, že skutečné postoje se nedají zjistit jen dotazníkem, neboť ten má rovinu pouze výpovědní. Dotazníkové šetření můžeme v tomto případě doplnit o další metody a techniky výzkumu, ale jde o problematiku velmi složitou a časově, finančně a personálně a odborně náročnou.

Zpracování a analýza dat byla prováděna pomocí tabulkového procesoru Microsoft Excel 2003 tak, že každý dotazník byl zaznamenán a zjištěná data byla vložena do tabulek.

### **Struktura dotazníku**

Otázky dotazníku jsou zpracovány ve formě tabulek a grafů (což zvyšuje přehlednost, usnadňuje vyplnění a v neposlední řadě také vkládání dat ke zpracování). Dotazník je strukturovaný, otázky v dotazníku jsou uzavřené výběrové i výčtové a alternativní. Převažují uzavřené výběrové. Grafy jsou výsečové a sloupcové.

- Ø První část dotazníku zjišťuje úvodními otázkami základní fakta o respondentech, mezi které patří pohlaví, rodinný stav, bydliště, věk a vzdělání.
- Ø Druhá část se týká prožívání stresu strážníky, zjišťování v jakých situacích se setkávají s agresivními osobami, s aplikací supervize v zaměstnání a co všechno měšťští policisté v individuálním prožívání jako stres označují.
- Ø Třetí část dotazníku obsahuje otázky zjišťující - celková délka praxe a délka praxe na současném pracovišti, otázky týkající se spokojenosti

s oceněním práce, se směnným provozem, a dále určení konkrétního pracovního zařazení strážníků. Otázky z druhé a třetí části dotazníku na sebe vzájemně navazovaly, tak, aby byla znázorněna vazba na konkrétní stresové události.

### **Použité metody**

Empirická část se opírá o informace získané kvalitativním šetřením metodou anonymního dotazníku. Cílem dotazníku bylo získat taková data, která by sloužila ke zpracování základních předpokladů průzkumu. Byla sledována četnost zastoupení jednotlivých odpovědí.

Standardizovaný dotazník byl sestaven na základě dostupné literatury. Tvořily ho otázky uzavřené výběrové, uzavřené výčtové a alternativní. Otázky uzavřené výběrové byly explicitně standardizované, převážně výběrové. Na základě četnosti jednotlivých odpovědí bylo následně určeno nejčastější zastoupení odpovědí.

Samotný průzkum se uskutečnil v listopadu 2008. Dotazníky byly rozděleny mezi 30 strážníků. Celkem bylo distribuováno 30 dotazníků, přičemž do dalšího zpracování byly zařazeny všechny. Jejich návratnost byla 100 %, zodpovězených otázek bylo také 100 %.

#### **3.2.1 Předvýzkum**

Před vlastním průzkumem byla provedena krátká pilotáž, ve které byl dotazník předložen skupině 10 strážníků. Ti byli požádáni o vyplnění dotazníku a o to, aby případné nejasnosti či nedostatky dotazníku sdělili autorce. Zároveň byla sledována doba vyplnění jednotlivých dotazníků a ověřována srozumitelnost otázek. Doba vyplnění dotazníku byla cca 10 minut, což se jeví jako doba optimální. Vzhledem k tomu, že se ze strany

respondentů neobjevily prakticky žádné připomínky, byl dotazník po minimálních úpravách v téže formě použit i ve vlastním průzkumu.

### **3.3 Popis zkoumaného vzorku a průběh průzkumu**

Základní vzorek průzkumu tvoří 30 strážníků Městské policie Liberec v přímém výkonu služby. Základní populace, kterou tvoří všichni strážníci Městské policie Liberec, kterých je 79. Strážníci byli vybíráni namátkově, bez konkrétního zaměření na věk, pohlaví, sociální zázemí apod.

#### **Průběh průzkumu**

Průzkum byl prováděn se svolením ředitele uvedené městské policie a to vždy na začátku pracovní doby strážníků. Dotazník strážníci vyplňovali v prostorách městské policie, v místnosti určené pro denní instruktáž strážníků, a to vždy po instruktáži (seznámení s denními úkoly). Doba provádění průzkumu byla pět dnů, vždy dle služeb strážníků, tak, aby dotazník vyplnil požadovaný vzorek.

Respondenti byli před sběrem dat informováni o anonymitě celého průzkumu a poučeni o dobrovolnosti vyplňování dotazníků.

### 3.4 Výsledky a jejich interpretace

#### Analýza úvodní části dotazníku

##### Pohlaví respondentů (otázka 1)

První analyzovanou otázkou je pohlaví respondentů. Vzorek potvrzuje, že zkoumané profese jsou převážně profesí mužů – skupinu tvoří 87 % mužů a 13 % žen.

*Tabulka 1 - Pohlaví respondentů*

Stav	Vyjádření v %	Počet respondentů
muži	87 %	26
ženy	13 %	4
Celkem	100 %	30

##### Místo bydliště (otázka 2)

Naprostá většina z respondentů bydlí ve městě, jedná se o 83 %. Zbýlých 17 % strážníků bydlí na vesnici.

*Tabulka 2 - Bydliště*

Bydliště	Vyjádření v %	Počet respondentů
město	83 %	25
vesnice	17 %	5
Celkem	100 %	30

##### Rodinný stav (otázka 3)

60 % dotazovaných respondentů spadá do kategorie ženatý/vdaná, téměř o polovinu méně jsou zastoupeni rozvedení jedinci, 13 % strážníků je stále svobodných. Vdovec/a se mezi strážníky nevyskytují. Většina z nich žije v manželském svazku.

Tabulka 3 - Rodinný stav

Rodinný stav	Vyjádření v %	Počet respondentů
ženatý (vdaná)	60 %	18
rozvedený (á)	27 %	8
svobodný (á)	13 %	4
ovdovělý (á)	0 %	0
Celkem	100 %	30

#### Věk (otázka 4)

V době výzkumu bylo nejvíce respondentů ve věkovém rozmezí 31–40 let, jednalo se o 57 %. Obdobný poměr byl zjištěn u délky praxe u policie v otázce č. 16, kde 47 % respondentů uvádí praxi v rozmezí 11–15 let (viz tabulka 16). Vzhledem k tomu, že strážníkem může být osoba nad 21 let, plyne závěr, že zaměstnání strážníka u obecní policie je poměrně stabilní, stejný počet respondentů jej vykonává od dvacátého prvního roku věku.

Ve skupině 26–30 let bylo 20 % respondentů, ve věku 41–50 let 13 %. Ve zbývajících skupinách dvou skupinách se jednalo o minimální počet, a to v rozmezí 21–25 let 3 % a nad 50 let se jednalo o 7 %.

Tabulka 4 - Věk

Věk	Vyjádření v %	Počet respondentů
21-25	3 %	1
26-30	20 %	6
31-40	57 %	17
41-50	13 %	4
50 a více	7 %	2
Celkem	100 %	30

#### Vzdělání (otázka 5)

100 % respondentů splňuje povinnou podmínku zákona o obecní policii, tedy středoškolské vzdělání. 0 % má vysokoškolské vzdělání.

Tabulka 5 - Vzdělání

Vzdělání	Vyjádření v %	Počet respondentů
středoškolské	100 %	30
vysokoškolské	0 %	0
Celkem	100 %	30

## Analýza druhé části dotazníku

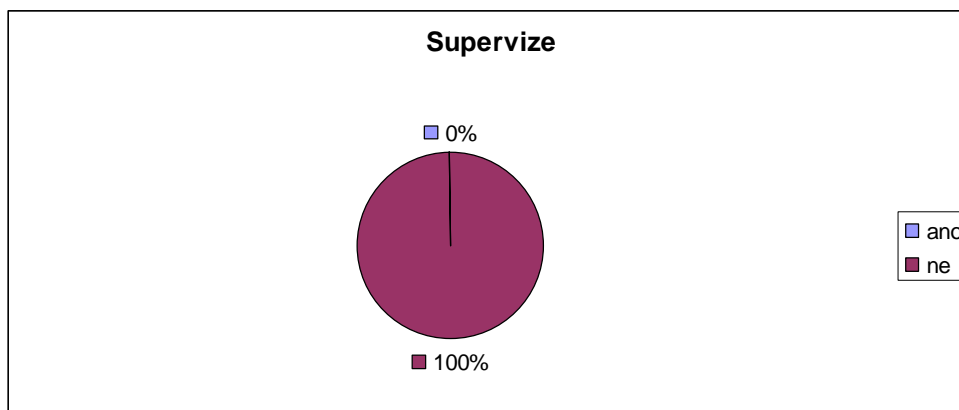
### Supervize (otázka 6)

Na otázku, zda pro respondenty pořádal jejich zaměstnavatel v posledních 5 letech supervizi (ať už individuální, týmovou nebo skupinovou), odpovědělo alarmujících 0 % respondentů, že nikoli. Supervize není povinnou součástí péče o zaměstnance, ovšem v pomáhajících profesích v současné době by její používání, tedy reflexe, podpora a pomoc při řešení konkrétních problémů, mělo být běžné.

Tabulka 6 - Supervize

Supervize	Vyjádření v %	Počet respondentů
ano	0 %	0
ne	100 %	30
Celkem	100 %	30

Graf 1 - Supervize



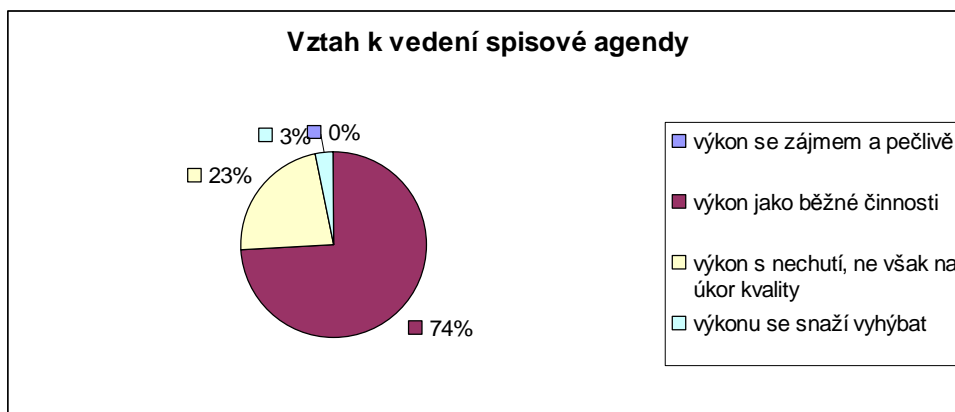
### Vztah k vedení spisové agendy (otázka 7)

Tato otázka byla zařazena z důvodu návaznosti na klasifikaci stresových událostí pro zjištění, nakolik je vedení administrativy stresové pro strážníky obecní policie. Tento znak je doplňkový pro otázku č. 10 (viz tabulka 10). 74 % respondentům spisová agenda nevádí a berou ji jako běžnou činnost, která k policejní práci patří. 23 % ji vykonává s nechutí, ne však na úkor kvality. Ve 3 % respondentům nezáleží na kvalitě odvedené administrativy, snaží se jí vyhýbat. V otázce číslo 10 uvedlo 15 % respondentů vedení administrativy jako stresovou událost. 0 % respondentů však uvedlo, že by administrativu vykonávalo se zájmem a pečlivě.

Tabulka 7 - Vztah k vedení spisové agendy

Vztah k vedení spisové agendy (administrativa atd.)	Vyjádření v %	Počet respondentů
výkon se zájmem a pečlivě	0 %	0
výkon jako běžné činnosti	74 %	22
výkon s nechutí, ne však na úkor kvality	23 %	7
výkonu se snaží vyhýbat	3 %	1
Celkem	100 %	30

Graf 2 - Vztah k vedení spisové agendy



### Vliv zaměstnání (otázka 8)

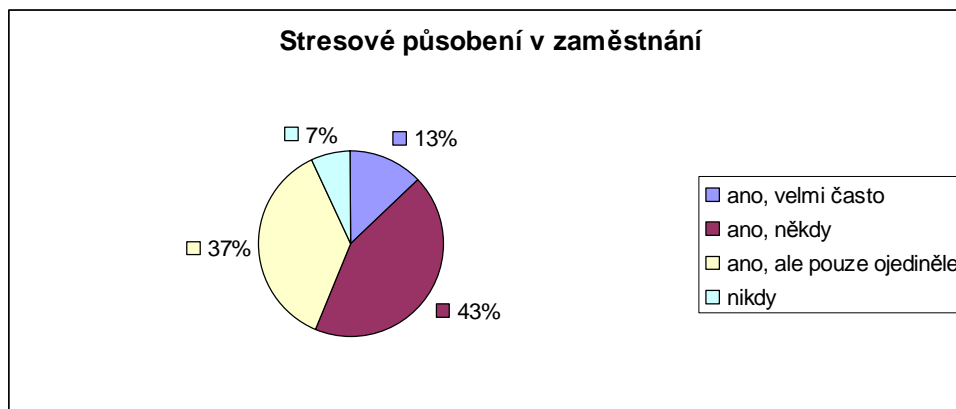
Tato otázka zkoumala, zda výkon zaměstnání působí na strážníky stresově. Tvrzení, že tomu tak je velmi často, si vybralo 13 % respondentů. Dalších 43 % určilo působení stresu někdy, dalších 37 % ojediněle a 7 % respondentů určilo, že stres na ně nepůsobí nikdy. Je patrné, že nejvíce z nich (více jak polovina) se zařadilo k působení stresu a to buď velmi často nebo někdy, dále na 37 % respondentů stres působí ojediněle. Pouze 7 % vzorku uvádí, že pracovní stres neprožívají žádný.

Z výsledků vyplývá, že stres v zaměstnání působí na strážníka, je jeho prožíváním ovlivněn. Psychická odolnost strážníka je ovlivňována výkonem jeho povolání.

Tabulka 8 - Stresové působení v zaměstnání

Stresové působení výkonu zaměstnání	Vyjádření v %	Počet respondentů
ano, velmi často	13 %	4
ano, někdy	43 %	13
ano, ale pouze ojediněle	37 %	11
nikdy	7 %	2
Celkem	100 %	30

Graf 3 - Stresové působení v zaměstnání





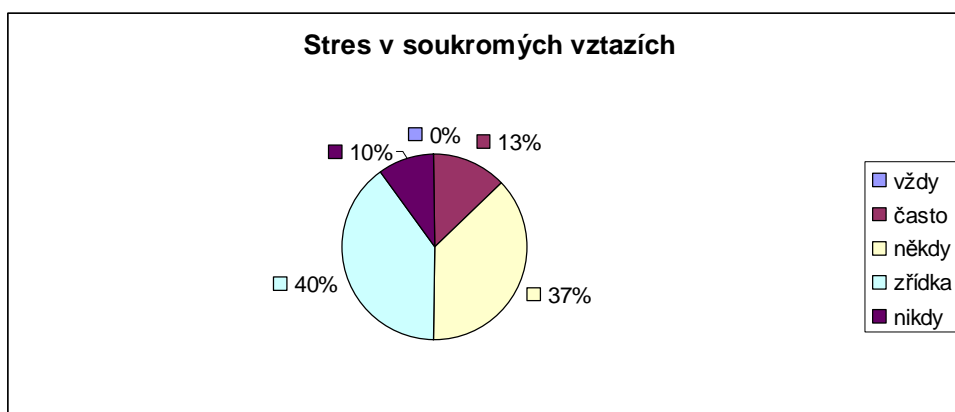
### Stres v soukromých vztazích (otázka 9)

Tato otázka odpovídá trendu odpovědí předcházejícího dotazu. Nikdo neuvedl, že by pracovní stres narušoval soukromé vztahy vždy a 13 % strážníků uvedlo, že tomu tak je často. Odpověď někdy zvolilo 37 % respondentů, a variantu zřídka užilo 40 procent 10 % uvádí, že nikdy jejich soukromé vztahy nejsou pracovním stresem zatěžovány. Ze zkoumaných odpovědí vyplývá, že větší část vzorku je ovlivňována stresem ze zaměstnání i v soukromých vztazích. Pouze 10 % uvádí, že nikdy. Stres v zaměstnání působí stejně jako stres v soukromých vztazích, psychická odolnost strážníka je ovlivňována výkonem jeho povolání.

Tabulka 9 - Stres v soukromých vztazích

Stres v soukromých vztazích	Vyjádření v %	Počet respondentů
vždy	0 %	0
často	13 %	4
někdy	37 %	11
zřídka	40 %	12
nikdy	10 %	3
Celkem	100 %	30

Graf 4 - Stres v soukromých vztazích



### Stresové události (otázka 10)

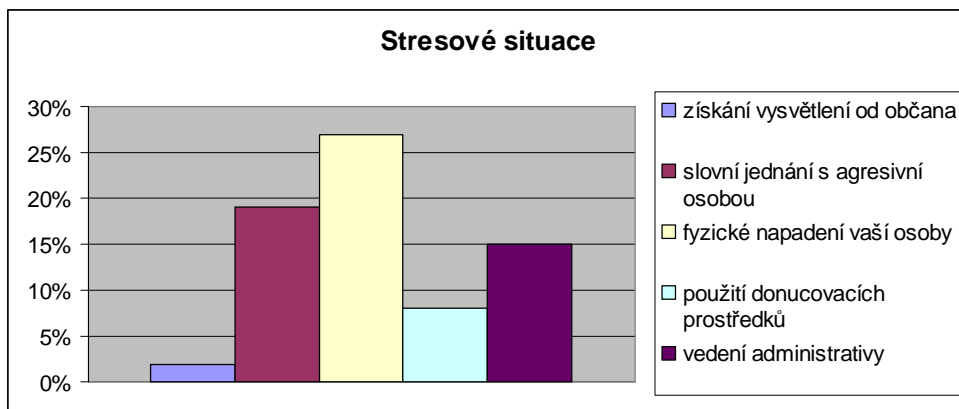
Tato výčetová otázka dávala respondentům možnost vybrat z nabízených variant libovolný počet odpovědí (nula až všechny). Celkem vybrali 48 variant odpovědí. Nejvíce stresově působí na strážníky nedůvěra ze strany nadřízených, tuto variantu zvolilo 29 % všech dotázaných. Hned poté se obávají fyzického napadení vlastní osoby, a to 27 % dotazovaných. S větším odstupem následuje v 19 % odpovědí slovní napadení vlastní osoby. To potvrzuje i otázka č. 13, kdy 30 % respondentů uvedlo, že slovní napadení jejich osoby přerostlo ve fyzický útok. Zajímavé je, že vedení administrativy hodnotilo stresově 15 % respondentů, a použití donucovacích prostředků, kterými vstupují do práv a svobod občanů, pouze 8 % respondentů. 2 % strážníků také uvedli, že stresově na ně působí získání vysvětlení od občana, (jedná se o institut získání výpovědi).

Můžeme tedy konstatovat, že stres strážníků je zvyšován při kontaktu s agresivními osobami, ať už se jedná o agresivitu slovní či fyzickou, protože se obávají fyzického napadení.

Tabulka 10 - Stresové situace

Stresové situace	Vyjádření v %	Počet odpovědí
získání vysvětlení od občana	2 %	1
slovní jednání s agresivní osobou	19 %	9
fyzické napadení vaší osoby	27 %	13
použití donucovacích prostředků	8 %	4
vedení administrativy	15 %	7
nedůvěra nadřízených	29 %	14
Celkem	100 %	48

Graf 5 - Stresové situace



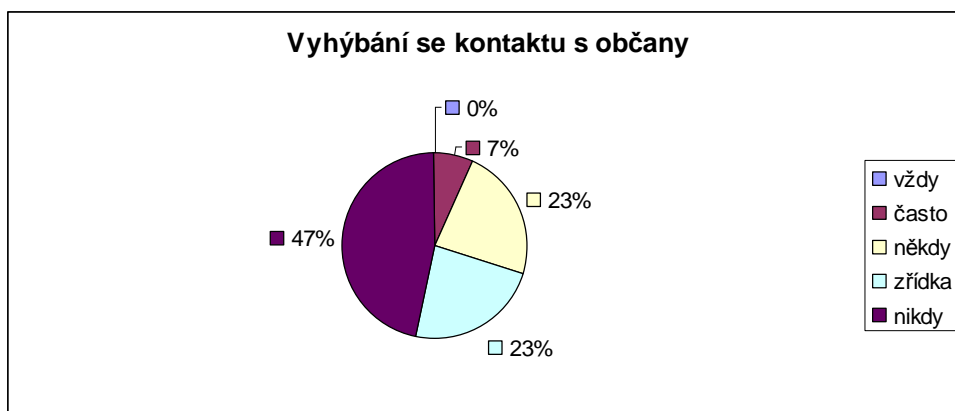
#### Vyhýbání se kontaktu s občany (otázka 11)

Žádný strážník neuvedl, že by se vždy vyhýbal kontaktu s občany. 7 % z nich uvedlo, že se vyhýbají často, 23 % shodně uvedlo, že někdy a zřídka, a nejvíce respondentů uvedlo, že se nevyhýbají nikdy, to ve 47 % odpovědí. Je patrné, že fakt jednání strážníků s občany činí téměř polovině respondentům potíže, jedná se o stresový faktor.

Tabulka 11 - Vyhýbání se kontaktu s občany

Vyhýbání se kontaktu s občany	Vyjádření v %	Počet respondentů
vždy	0 %	0
často	7 %	2
někdy	23 %	7
zřídka	23 %	7
nikdy	47 %	14
Celkem	100 %	30

Graf 6 - Vyhybání se kontaktu s občany



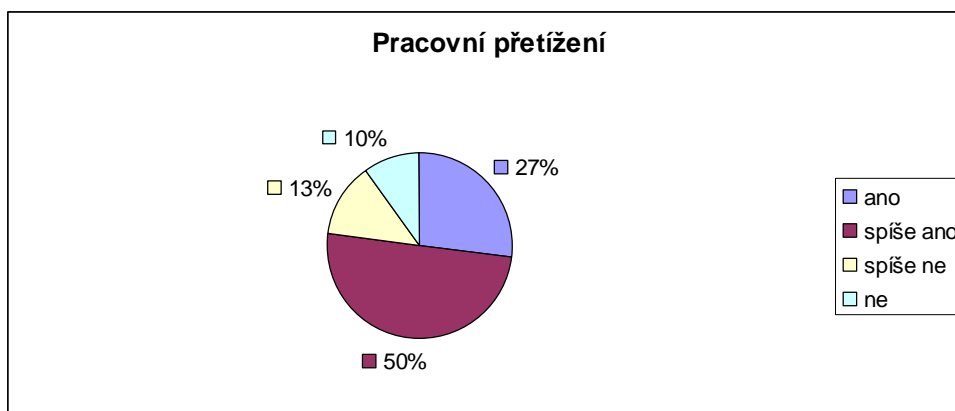
#### Pracovní přetížení (otázka 12)

Na otázku, zda cítí pracovní přetížení, odpovědělo ano 27 % respondentů. Spíše ano uvedlo 50 % respondentů, spíše nepřetíženo se cítí 13 % respondentů a 10 % dotazovaných strážníků se necítí pracovní přetížením. Stresor, kterým je zátěž při výkonu, narušuje normální funkci organismu. Subjektivní prožívání zátěžové situace je podstatné pro určení stresové situace. Jestliže se naprostá většina strážníků cítí pracovní přetížením, můžeme hovořit o negativním vlivu na organismus, včetně psychiky.

Tabulka 12 - Pracovní přetížení

Pracovní přetížení	Vyjádření v %	Počet respondentů
ano	27 %	8
spíše ano	50 %	15
spíše ne	13 %	4
ne	10 %	3
Celkem	100 %	30

Graf 7 - Pracovní přetížení



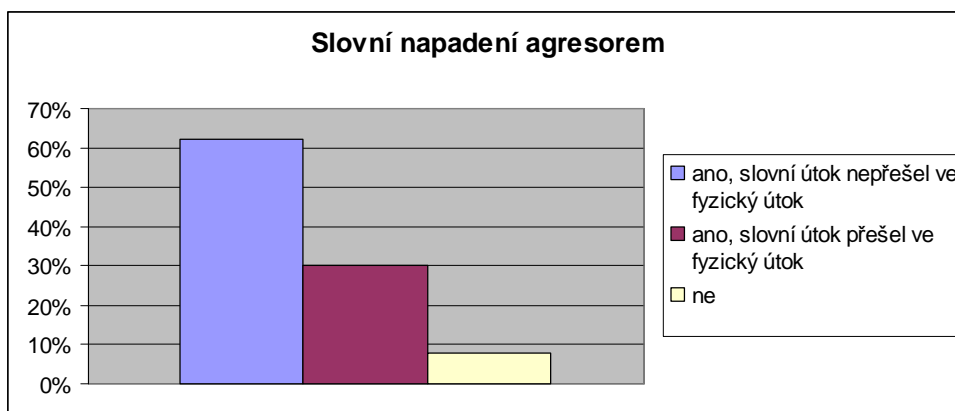
#### Slovní napadení agresorem (otázka 13)

Tato otázka je zaměřena na útok agresivních osob, které napadli strážníky a jejich útok začal slovním napadením. Respondenti měli vybrat všechny varianty napadení, které se jim staly. Z celkového počtu 30 jich 92 % uvedlo, že bylo slovně napadeno. Podrobnějším rozdělením bylo zjištěno, že ve 30 % případů slovní napadení přešlo v napadení fyzické a 62 % dotazovaných bylo slovně napadeno a tento slovní útok nepřešel v útok fyzický. Pouze 8 % respondentů uvedlo, že během výkonu služby nebylo slovně napadeno agresorem. Ve výčtové otázce č. 10 uvedlo 27 % strážníků, že fyzického napadení se obávají (viz tabulka 10). Je patrné, že jejich obavy jsou oprávněné a souvisí se zkušeností se slovním a i fyzickým napadením. Stres strážníka při výkonu povolání je zvyšován při jednání s agresivními osobami.

Tabulka 13 – Slovní napadení agresorem

Napadení agresorem	Vyjádření v %	Počet odpovědí
ano, slovní útok nepřešel ve fyzický útok	62 %	25
ano, slovní útok přešel ve fyzický útok	30 %	12
ne	8 %	3
Celkem	100 %	30

Graf 8 – Slovní napadení agresorem



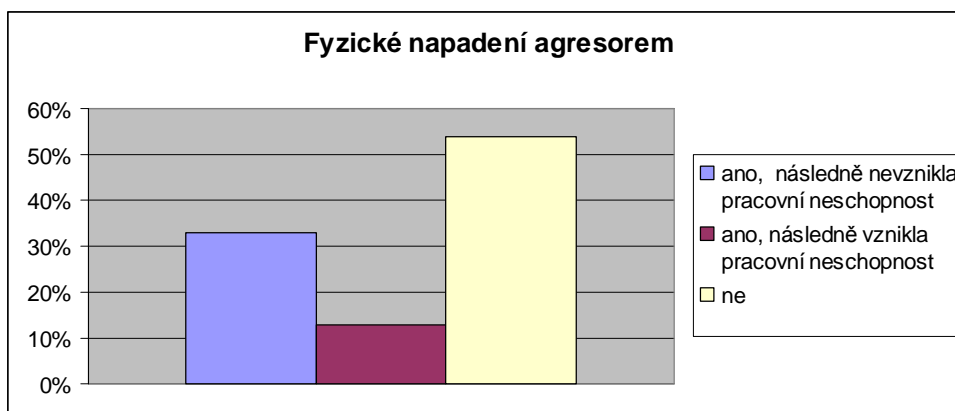
#### Fyzické napadení agresorem (otázka 14)

Tato otázka je doplňková pro otázku předchozí, zaměřuje se na všechny fyzické útoky na strážníky, tedy s předchozím slovním napadením, nebo bez něho. Útoky jsou dále rozděleny na navazující pracovní neschopnost, tedy závažnost vzniklého zranění strážníka. Respondenti měli vybrat všechny varianty napadení, které se jim staly. 33 % dotazovaných strážníků bylo fyzicky napadeno a následně nevznikla pracovní neschopnost. 13 % respondentů bylo napadeno fyzicky a následně vznikla pracovní neschopnost. Celkově tedy 46 % strážníků uvádí, že bylo fyzicky napadeno. Předchozí otázka udává, že fyzicky napadeno po předchozím slovním útoku bylo 30 %. Z toho plyne, že 16 % strážníků bylo ve službě napadeno bez předchozího slovníku ataku. 54 % respondentů fyzicky napadeno nebylo. Obavy z fyzického nebo slovního napadení strážníků jsou potvrzeny počtem napadení.

Tabulka 14 - Fyzické napadení agresorem

Fyzické napadení agresorem	Vyjádření v %	Počet odpovědí
ano, následně nevznikla pracovní neschopnost	33 %	10
ano, následně vznikla pracovní neschopnost	13 %	4
ne	54 %	16
Celkem	100 %	30

Graf 9 - Fyzické napadení agresorem



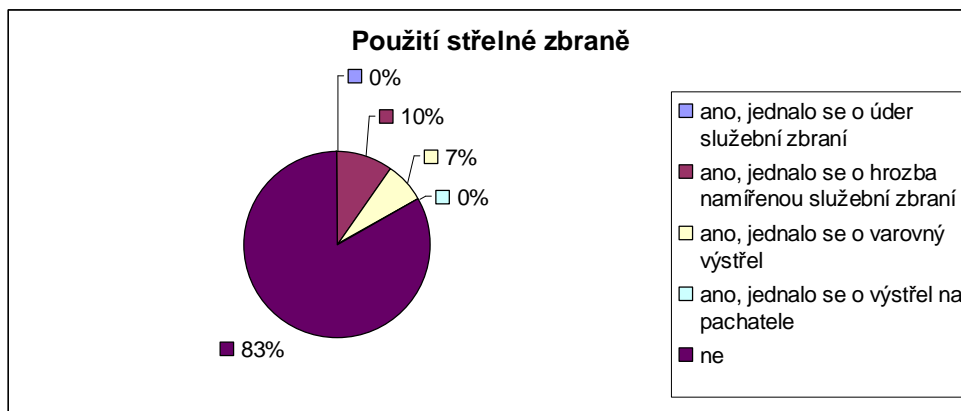
#### Použití střelné zbraně (otázka 15)

Tato výčtová otázka vybírá nejzávažnější donucovací prostředek a zjišťuje důvod jeho použití. Strážníci vybraného města uvedli použití střelné zbraně v 17 % odpovědí, z toho v 10 % se jednalo o hrozbu namířenou zbraní a v 7 % o varovný výstřel. 83 % strážníků zbraně ve službě nepoužilo. Ze statistických výsledků vyplývá, že nikdo z respondentů, kteří použili střelnou zbraň proti člověku ve své profesní kariéře, ji nepoužil více než jednou. V otázce č. 10 (viz tabulka 10) hodnotilo použití donucovacích prostředků 8 % respondentů jako stresové.

Tabulka 15 - Použití střelné zbraně

Použití střelné zbraně	Vyjádření v %	Počet respondentů
ano, jednalo se o úder služební zbraní	0 %	0
ano, jednalo se o hrozbu namířenou služební zbraní	10 %	3
ano, jednalo se o varovný výstřel	7 %	2
ano, jednalo se o výstřel na pachatele	0 %	0
ne	83 %	25
Celkem	100 %	30

Graf 10 - Použití střelné zbraně



## Analýza třetí části dotazníku

### Celková délka praxe (otázka 16)

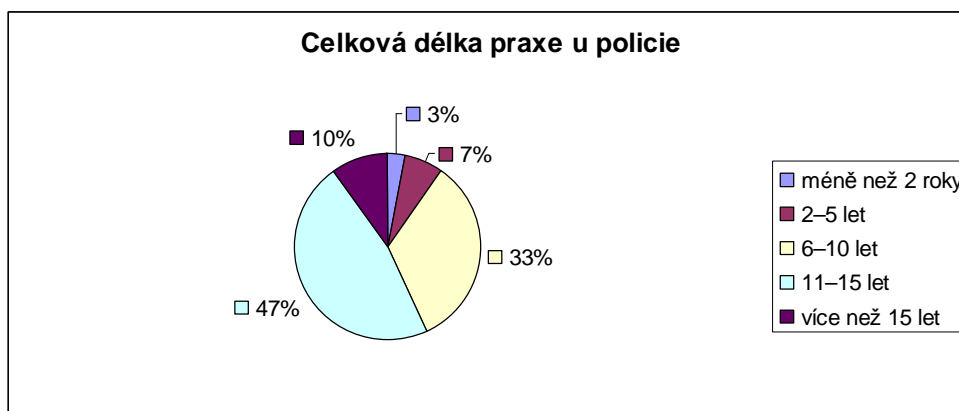
Znak byl zařazen ke zhodnocení vlivu celkové délky praxe na stresu strážníka. Většina respondentů pracuje jako strážník v rozmezí 6–15 let. Nejvíce jich je v rozmezí 11–15 let, a to 47 %, dále pak v rozmezí 6–10 let a to 33 %. Praxi více jak 15 let uvádí 10 %, 2–5 let pak 7 % a pouze u 3 % tvoří pak délka praxe méně než 2 roky. Opět se potvrzuje, že práce strážníka je stabilním zaměstnáním.

Tabulka 16 - Celková délka praxe u policie

Celková délka praxe u policie	Vyjádření v %	Počet respondentů
méně než 2 roky	3 %	1
2–5 let	7 %	2
6–10 let	33 %	10
11–15 let	47 %	14
více než 15 let	10 %	3
Celkem	100 %	30



Graf 11 - Celková délka praxe u policie



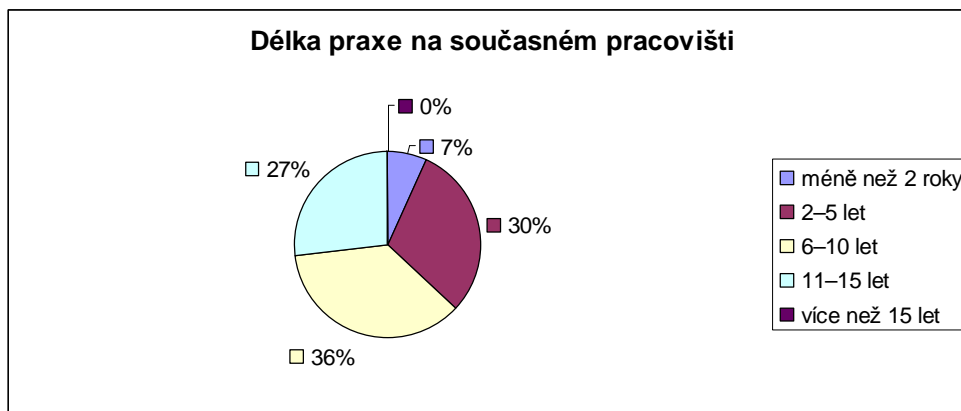
#### Délka praxe na současném pracovišti (otázka 17)

Tento znak slouží k doplnění znaku celková délka praxe. Nepřímo tak poukazuje na přesuny respondentů mezi jednotlivými pracovními místy, kdy je patrné rozmělnění v nejsilnějších skupinách z předchozí otázky. Výsledky ukazují, že 36 % respondentů působí na pracovišti 6–10 let, a 27 % 11–15 let. Je patrné, že téměř polovina respondentů ze skupiny s celkovou délkou praxe 11–15 let změnila pracoviště, a polovina setrvala na stejném. 30 % strážníků na stejném pracovišti pracuje 2–5 let a 7 % méně než 2 roky. Obměna strážníků na pracovištích není velká.

Tabulka 17 - Délka praxe na současném pracovišti

Délka praxe na současném pracovišti	Vyjádření v %	Počet respondentů
méně než 2 roky	7 %	2
2–5 let	30 %	9
6–10 let	36 %	11
11–15 let	27 %	8
více než 15 let	0 %	0
Celkem	100 %	30

Graf 12 - Délka praxe na současném pracovišti



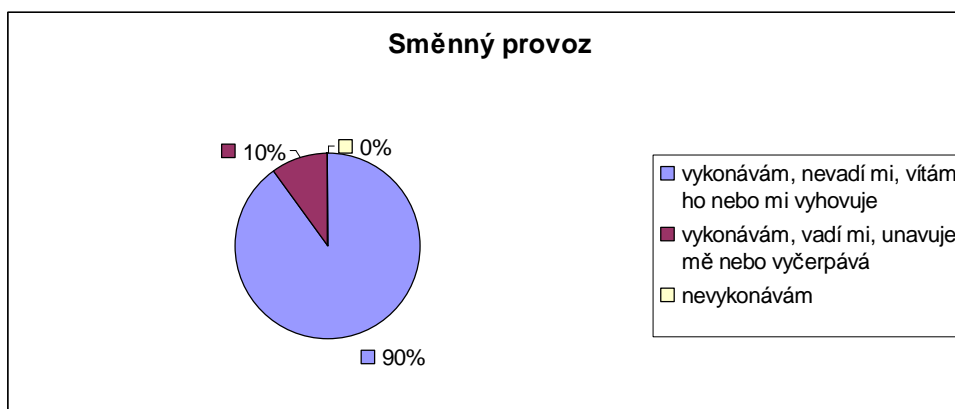
### Směnný provoz (otázka 18)

100 % dotazovaných strážníků pracuje ve směnném provozu. Z toho 90 % respondentům směnný provoz nevadí. Pouze 10 % jej považuje za unavující. Dalším průzkumem bylo zjištěno, že z toho se jedná o 33 % žen.

Tabulka 18 - Směnný provoz

Směnný provoz	Vyjádření v %	Počet respondentů
vykonávám, nevadí mi, vítám ho nebo mi vyhovuje	90 %	27
vykonávám, vadí mi, unavuje mě nebo vyčerpává	10 %	3
nevykonávám	0 %	0
<b>Celkem</b>	<b>100 %</b>	<b>30</b>

Graf 13 - Směnný provoz



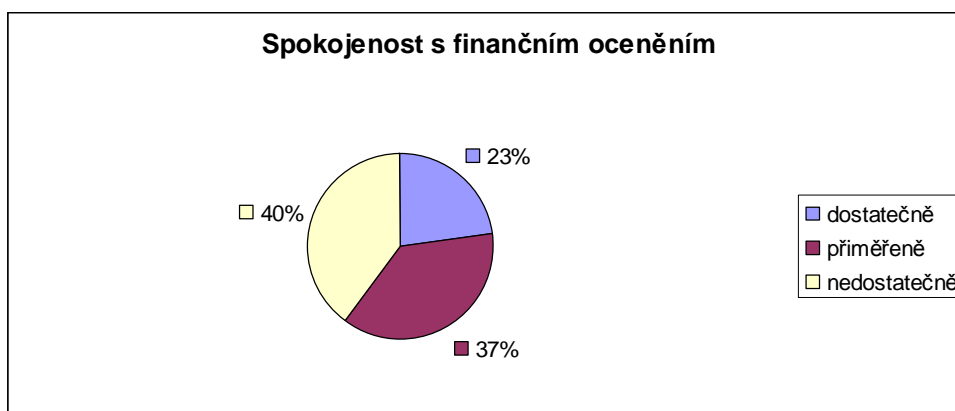
### Finanční ocenění (otázka 19)

Dostatečně ocenění za svou práci se cítí 23 % respondentů. Přiměřeně ocenění práce vnímá 37 %. Nejvíce z nich se cítí nedostatečně finančně oceněni a to 40 %. Pocit nedostatečného finančního ohodnocení spolu s pocitem pracovního přetížení je silný stresový faktor.

Tabulka 19 - Spokojenost s finančním ohodnocením

Spokojenost s oceněním vykonané práce	Vyjádření v %	Počet respondentů
dostatečně	23 %	7
přiměřeně	37 %	11
nedostatečně	40 %	12
Celkem	100 %	30

Graf 14 - Spokojenost s finančním ohodnocením



### Výkon zaměstnání (otázka 20)

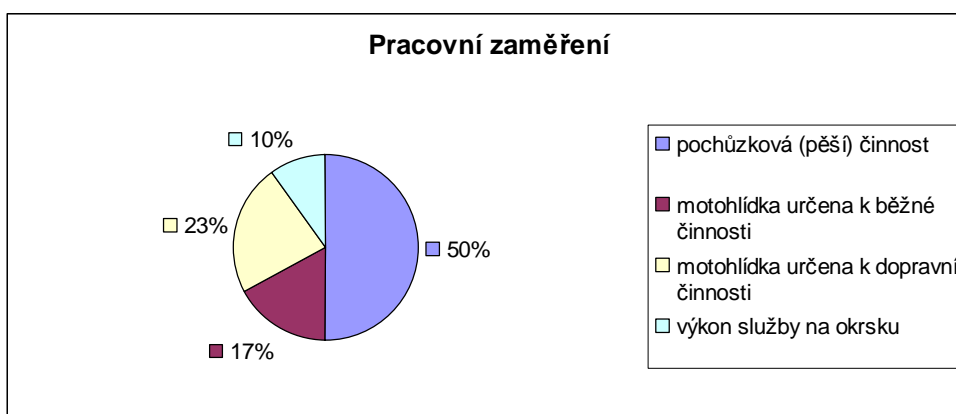
Strážníci ve sledovaném městě nejvíce vykonávají pochůzkovou (pěší) činnost, jedná se o 50 % respondentů. Do motohlídky určené k běžné činnosti (kontrolní činnost, prověřování oznámení občanů, atd.) je zařazeno 17 % respondentů, do motohlídky určené k dopravní činnosti (odtahy vozidel, technické prostředky k zabránění odjezdu vozidla – tzv. „botička“) je pak zařazeno 23 % respondentů. Nejméně z nich, 10 %, uvedlo jako výkon svého

zaměstnání výkon služby na okrsku (zaměření na konkrétní oblast města s celou šíří problematiky dodržování zákonných norem).

Tabulka 20 - Pracovní zaměření

Pracovní zaměření	Vyjádření v %	Počet respondentů
pochůzková (pěší) činnost	50 %	15
motohlídka určena k běžné činnosti	17 %	5
motohlídka určena k dopravní činnosti	23 %	7
výkon služby na okrsku	10 %	3
Celkem	100 %	30

Graf 15 - Pracovní zaměření



## **4 ZÁVĚR**

### **Shrnutí**

V úvodu si praktická část bakalářské práce kladla za cíl zjistit, zda stres v policejní práci má negativní vliv na psychickou odolnost strážníka obecní policie a zda je jeho stres zvyšován při jednání s agresivními osobami. K tomuto účelu byl pomocí dostupné literatury sestaven dotazník, kterým bylo osloveno celkem 30 respondentů. Vlastní průzkum byl zahájen pilotáží. Návratnost dotazníku činila 100 %. Sběr dat probíhal v období listopad 2008 na pracovišti Městské policie Liberec.

Praktická část práce byla zahájena sestavením dotazníku a jeho použitím ke sběru dat.

### **Hodnocení pracovních předpokladů**

Na začátku průzkumu byly stanoveny tyto pracovní předpoklady :

1. Předpokládám, že stres v policejní práci má negativní vliv na psychickou odolnost strážníka obecní policie
2. Předpokládám, že stres strážníka obecní policie je zvyšován při jednání s agresivními osobami

### **Předpoklad první**

1. Předpokládám, že stres v policejní práci má negativní vliv na psychickou odolnost strážníka obecní policie

Působení různých zátěží může vést k narušení psychické rovnováhy, někdy jen dočasně nebo částečně, což se projeví změnou prožívání, uvažování i chování. Zvládání traumatizujících životních krizí, chování člověka

v zátěžových situacích, vítězství nad životními těžkostmi, řešení situací s vysokou mírou rizika, psychologické obranné mechanismy v konfliktních situacích rozhodování, kompetence, dosahování změny postojů přesvědčováním, rozhodování se v poměrně nových, neobvyklých a nadměrně těžkých životních situacích, zvyšování odolnosti atd., to všechno patří k problematice adaptace, zvládání problému, zvládání charakteristických fyziologických projevů, jimiž organismus reaguje na různé zátěže, tedy stresu. Zpracováním dotazníků bylo zjištěno, že většina zkoumaných strážníků uvádí, že v zaměstnání stres prožívají. Rovněž tak bylo zjištěno, že větší část vzorku je ovlivňována stresem ze zaměstnání i v soukromých vztazích. Stres v zaměstnání působí stejně jako stres v soukromých vztazích, psychická odolnost strážníka je ovlivňována výkonem jeho povolání.

Předpoklad byl potvrzen.

### **Předpoklad druhý**

2. Předpokládám, že stres strážníka obecní policie je zvyšován při jednání s agresivními osobami

Jistě se většina z nás shodne na tom, že rozhodování se v urgentních situacích a uvědomování si vysoké odpovědnosti za zdraví, majetek ba dokonce život člověka, souvisí velmi úzce s hodnocením charakteru práce. Pracovní prostředí, kde jediná chyba může mít za následek leckdy i něčí smrt, nelze hodnotit jinak, než zodpovědné a stresující.

Průzkum zjistil, že naprostá většina strážníků byla napadena, a to slovně, a téměř třetina rovněž i fyzicky. Část jich rovněž ve službě použila i střelnou zbraň. Většina strážníků jako stresovou situaci uvádí buď fyzické nebo slovní napadení vlastní osoby. Je patrné, že jejich obavy jsou oprávněné a souvisí se zkušeností s napadením. Stres strážníka při výkonu povolání je tedy zvyšován při jednání s agresivními osobami.

Předpoklad byl potvrzen.

## 5 NÁVRH OPATŘENÍ

Téma stresu a jeho působení na strážníka je pro autorku tématem velmi blízkým, protože sama pracuje jako strážník, zastává funkci zástupce velitele dopravního a přestupkového oddělení a zároveň je tiskovou mluvčí.

V teoretické části se bakalářská práce věnovala nejprve popsání emocí, jejich rozlišení a zvládání, další část je věnována stresu, způsobům vyrovnání se s ním a poslední celek teoretické části je zaměřen na problematiku agrese a syndromu vyhoření.

Praktická část bakalářské práce zahrnuje průzkum, který byl proveden metodou anonymního dotazníku. Jeho úkolem bylo vyvrátit či potvrdit dva předpoklady. První předpoklad byl zaměřena na souvislost stresu v policejní práci s negativním vlivem na psychickou odolnost strážníka obecní policie.

Stresor, kterým je zátěž při výkonu, narušuje normální funkci organismu. Subjektivní prožívání zátěžové situace je podstatné pro určení stresové situace. Jestliže se naprostá většina strážníků cítí pracovně přetížena, můžeme hovořit o negativním vlivu na organismus, včetně psychiky. Předpoklad byl potvrzen.

Druhý předpoklad sledoval, zda stres strážníka obecní policie je zvyšován při jednání s agresivními osobami, tedy jednání, kdy je jedinec vlivem působení podnětu vystaven takové situaci, kterou nelze zvládnout obvyklým způsobem. Většina strážníků se do kontaktu s agresivními občany dostala. Potvrzené obavy z takového střetu tvoří důležitou součást jejich práce, přestože pro takové jednání jsou vyškoleni. Předpoklad byl potvrzen.

Sledovaného cíle bylo bakalářskou prací dosaženo. Oba předpoklady byly potvrzeny. Přínos práce pro danou problematiku je spatřován hlavně v praktické části. Výsledky průzkumu jsou vhodné pro aplikaci v zaměstnání strážníka se zaměřením na snížení stresového vypětí. Jako komplexnější

opatření lze zvolit změnu v koncepci služeb strážníků. Průzkumem bylo zjištěno, že většina z nich má za sebou více jak 11 let policejní praxe, s tím, že praxe na jejich současném pracovišti činí z větší části více jak 6 let (viz tabulka 17 na straně 57). Pro odbornost je setrvání na jednom pracovišti výhodou, ovšem je potřeba zaměřit se na odstranění stereotypu.

Výsledky bakalářské práce lze dále využít při zřízení funkce tzv. okrskáře. U uvedené městské policie jsou v současné době zřízeny dva okrsky, nejedná se však o náplň okrskáře, pouze o částečně odloučené pracoviště. Výkon pracovní činnosti okrskáře by byl zaměřen na konkrétní úsek města, strážník by přijal důslednou konkrétní zodpovědnost za svěřený úsek. Okrskář nabízí ztrátu anonymity strážníků, pocit konkrétně odvedené práce, který zvyšuje sebevědomí.

Většina strážníků se cítí pracovně přetížena. Souhrn zjištěných faktorů svědčí pro nutnost řešení takové situace. Řešení problému lze nastolit vykonáváním supervize nebo změnou pracovního zařazení strážníků. V úvahu připadá i změna náplně práce a aplikace programů zaměřených na osobní rozvoj, pracovní poradenství, výcvik v profesních dovednostech, týmovou spolupráci, zvýšení podílu pracovníků na řízení atd. V rámci supervize lze použít psychologická školení strážníků zaměřené na asertivní chování. Zlepšení vnitřních vztahů, zvláště týkajících se dlouhodobých zaměstnanců, je možné řešit hodnotným oceněním, které v současné době u Městské policie v Liberci není zařazeno. Mezi strážníky by tak vznikla zdravá rivalita, která opět nabídne změnu v nedostatku motivace.

Další problematikou, na kterou práce poukázala, je vztah k administrativě. Pro strážníky představuje její zpracování větší stres než např. použití donucovacích prostředků (viz tabulka 10 na straně 50). Větší zaměření na školení sepisování úředních záznamů a prohlubování právních znalostí by přispělo k lepší legislativní orientaci strážníků, a tím i k jejich větší jistotě při zpracovávání administrativy.



Stres v policejní oblasti má svá charakteristika, stejně tak jako v jiných ohrožených profesích. Strážník jedná s agresivní osobou, nebo osobou s problematickým chováním obvykle krátkou chvíli, řádově minuty. Přesto tyto krátké okamžiky mohou rozhodnout o životě obou jednajících stran. Oproti tomu profese např. učitele tyto vystupňované okamžiky většinou nenabízí, cílevědomá a pečlivá práce pedagoga každý den vychovává mladého člověka a o jeho dalším osudu rozhoduje stejně závažně, byť v jiné časové ose. Bakalářská práce nezdůrazňuje problematiku policejního stresu nad ostatní pomáhající profese, pouze ji vybírá jako téma, které si zaslouží pozornost. Výsledky průzkumné práce jsou validní pro konkrétní obecní policii, v níž byl průzkum prováděn. Přestože lze podle nich usuzovat na chování větší skupiny, získané výsledky nelze generalizovaně použít na ostatní obecní policie.

## 6 SEZNAM LITERATURY

- ČERMÁK, I. *Lidská agrese a její souvislosti*. 1. vyd. Žďár nad Sázavou: 1999. ISBN 80-902614-1-8
- ČÍRTKOVÁ, L. *Policejní psychologie*. Plzeň: 2006. vydání neurčeno. ISBN 80-86898-73-3
- DAHLKE, R. *Agrese jako šance*. 1. vyd. Praha: 2005. ISBN 80-249-0546-9
- HEWSTONE, M., STROEBE, W. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: 2006. ISBN 80-7367-092-5
- JANATA, J. *Agrese, tolerance a intolerance*. 1. vyd. Praha: 1999. ISBN 80-7169-889-X
- JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. 1. vyd. Praha: 2003. ISBN 80-7254-329-6
- KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. 2. vyd. Praha: 2003. ISBN 80-7071-231-7
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: 2006. ISBN 80-7367-181-6
- KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak zvládat stres*. Praha: 1994. vydání neurčeno. ISBN 80-7169-121-6
- NAKONEČNÝ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: 1998. ISBN 80-200-0689-3
- NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: 1999. ISBN 80-200-0690-7
- ŠVINGALOVÁ, D. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vyd. Liberec: 2006. ISBN 80-7372-105-8
- ŠVINGALOVÁ, D. *Základy psychologie. III. díl: Kapitoly z psychologie osobnosti – I. část*. 1. vyd. Liberec: 2000. ISBN 80-7083-384-X
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd. Praha: 2002. ISBN 80-7178-678-0

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pracovníky policie a vězeňské služby*. 1.vyd. Liberec: 2003. ISBN 80-7083-702-0

#### Ostatní zdroje

*Syndrom vyhoření - úvod*. [online]. ©psychoweb.cz, PhDr. Michaela Peterková 2008-2009. [cit. 2008-12-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>>

*Právní předpisy*. [online]. ©2008 Policie ČR. [cit. 2008-12-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.policie.cz/clanek/vybrane-zakony-cr-815149.aspx>>

*Právní servis*. [online]. ©Mgr. Jaroslav Hodrment. [cit. 2009-01-30]. Dostupný z WWW: <[http://www.obecnipolicie.cz/pravni\\_servis.php](http://www.obecnipolicie.cz/pravni_servis.php)>

*Pražský strážník*. Praha: 2008, ročník VIII, číslo 3, s. 18

## **7 SEZNAM PŘÍLOH**

*Příloha č. 1: Dotazník (viz text – s. 41)*

## **Dotazník**

Vážení,

v rámci bakalářské práce, kterou zpracovávám na TU v Liberci, probíhá průzkum působení stresu na strážníky obecní policie a vztahu stresu strážníků při jednání s agresivními lidmi. Prosím Vás o vyplnění následujícího dotazníku.

Zakroužkujte vždy jednu odpověď, není-li uvedeno jinak. Zvolenou odpověď **dejte vždy do kroužku**. Zdají-li se Vám některé otázky špatně formulované nebo si nemůžete vybrat z nabízených verzí odpovědi, připište, prosím, svoji odpověď vedle otázky.

Dotazník je anonymní, prosím tedy o co nejobjektivnější odpovědi. Za vyplnění dotazníku děkuji.

1. **Pohlaví:**

- a) muž                                      b) žena

2. **Uved'te místo vašeho bydliště:**

- a) město                                      b) vesnice

3. **Uved'te váš rodinný stav:**

- a) ženatý ( vdaná )  
b) rozvedený ( á )  
c) svobodný ( á )  
d) ovdovělý ( á )

4. **Věk:**

- a) 21-25  
b) 26-30  
c) 31-40  
d) 41-50  
e) 50 a více

5. **Nejvyšší dosažené vzdělání:**

- a) středoškolské                              b) vysokoškolské

6. Pořádal pro Vás Váš zaměstnavatel v posledních 5 letech supervizi ?  
(individuální, skupinovou, týmovou)  
a) ano                                  b) ne
7. Vztah k vedení spisové agendy (administrativa atd.):  
a) vykonávám ji se zájmem a pečlivě  
b) její vedení mi nevadí, vykonávám ji jakou běžnou činností, která patří k policejní práci  
c) vykonávám ji s nechutí, ne však na úkor kvality  
d) snažím se jí vyhýbat, bez ohledu na kvalitu
8. Působí na vás vaše práce stresově?  
a) ano, velmi často  
b) ano, někdy  
c) ano, ale pouze ojediněle  
d) nikdy
9. Narušuje frustrace z práce vaše soukromé vztahy?  
a) vždy  
b) často  
c) někdy  
d) zřídka  
e) nikdy
10. Vyberte, jakou událost v zaměstnání prožíváte jako stresovou: (označte libovolný počet možností)  
a) získání vysvětlení (výpovědi) od občana  
b) slovní jednání s agresivní osobou  
c) fyzické napadení vaší osoby  
d) použití donucovacích prostředků  
e) vedení administrativy  
f) nedůvěra nadřízených
11. Vyhýbáte se v zaměstnání kontaktu s občany (druhými lidmi)?  
a) vždy  
b) často  
c) někdy  
d) zřídka  
e) nikdy

12. Cítíte se pracovně přetížení?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13. Byl jste slovně během služby napaden agresorem?

- a) ano, slovní útok nepřešel ve fyzický útok
- b) ano, slovní útok přešel ve fyzický útok
- c) ne

14. Byl jste fyzicky během služby napaden agresorem?

- a) ano, následně nevznikla pracovní neschopnost
- b) ano, následně vznikla pracovní neschopnost
- c) ne

15. Použil jste během služby střelnou zbraň proti člověku? (označte libovolný počet možností)

- a) ano, jednalo se o úder služební zbraní
- b) ano, jednalo se o hrozba namířenou služební zbraní
- c) ano, jednalo se o varovný výstřel
- d) ano, jednalo se o výstřel na pachatele
- e) ne

16. Celková délka praxe u policie (i před současnou praxí, pokud bezprostředně navazovala) :

- a) méně než 2 roky
- b) 2–5 let
- c) 6–10 let
- d) 11–15 let
- e) více než 15 let

17. Délka praxe na současném pracovišti :

- a) méně než 2 roky
- b) 2–5 let
- c) 6–10 let
- d) 11–15 let
- e) více než 15 let

18. **Směnný provoz:**

- a) vykonávám a nevadí mi, vítám ho nebo mi vyhovuje
- b) vykonávám a vadí mi, unavuje mě nebo vyčerpává
- c) nevykonávám

19. **Jste za svou práci oceněni:**

- a) dostatečně
- b) přiměřeně
- c) nedostatečně

20. **Výkon vašeho zaměstnání spočívá:**

- a) pochůzková (pěší) činnost
- b) motohlídka určena k běžné činnosti (kontrolní činnost, prověřování oznámení občanů, atd.)
- c) motohlídka určena k dopravní činnosti (odtahy vozidel, technické prostředky k zabránění odjezdu vozidla – „botička“)
- d) výkon služby na okrsku (zaměření na konkrétní oblast města s celou šíří problematiky dodržování zákonných norem)